

Nota van inlichtingen 1 IFA Belastingdienst Massaal 2025, kenmerk: IUC DJI/INEA/NA/2024-03

In het kader van Nota van Inlichtingen 1 hebben geïnteresseerde ondernemingen vragen ingediend.

In de beantwoording van meerdere vragen is aangegeven dat Aanbestedingsstukken zullen worden aangepast. De **aangepaste versies van de Aanbestedingsstukken** worden tegelijkertijd met de Nota van Inlichtingen gepubliceerd en maken daarvan deel uit. In de titel van de aangepaste versies is vermeld "v.NvI 1" ("v." staat voor 'versie' en "NvI" staat voor 'Nota van Inlichtingen'). In deze aangepaste versies zijn de aanpassingen geel gemarkeerd. Het betreft de volgende Aanbestedingsstukken:

- Beschrijvend Focument;
- Bijlage A Programma van Eisen;
- Bijlage B Programma van Wensen;
- Bijlage C Model Raamovereenkomst;
- Bijlage E3 Deelnemer en Inhuurbehoefte, Perceel 3 Cfd IHH;
- Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI&S;
- Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen;
- Bijlage J3 Inhuurproces, Perceel 3 Cfd IHH.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen is bindend en maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd op www.tenderned.nl en is daarmee beschikbaar gesteld voor alle belangstellenden voor deze aanbesteding.

Vraag nr.	Document	Paragraaf/Eis/Artikel	Vraag	Antwoord
1	Bijlage A Programma van Eisen	3.3	Kan Opdrachtgever garanderen dat vóór start van de raamovereenkomst, alle verplichte documenten (waaronder het ARBO-document), getekend in het bezit zijn van Opdrachtnemer(s)? Onze ervaring is dat bij sommige implementaties van raamovereenkomsten van de Rijksoverheid dit namelijk niet het geval is.	Deelnemer(s) spant zich maximaal in om de verplichte documenten voor de start van de Overeenkomst ondertekend in het bezit van de Opdrachtnemer(s) te hebben.
2	Bijlage A Programma van Eisen	3.5	U geeft in eis 3.5 bij onderste bullet 2 aan dat de uitzendkracht op verzoek van Deelnemer de geldige VOG toont. Echter, op 22 september 2023 hebben wij een e-mail ontvangen van de toenmalige contractmanager van de Belastingdienst waarin onderstaande is opgenomen: "Na een toetsingsvraag van de SDI bij de AGV officier van de Belastingdienst blijkt dat de opgenomen handelswijze t.a.v. de VOG zoals deze beschreven is in de komende DSA's, niet de meest juiste wijze te zijn. Sterker nog, in deze handelswijze wordt aan de inhurende manager persoonsgegevens getoond waar de Belastingdienst / de manager (zonder een redelijk vermoeden) geen recht heeft van inzage. Dit leidt tot de volgende aanpassingen in de verschillende DSA's. De rechtsgeldige VOG blijft binnen de omgeving van het uitzendbureau (UZB), het UZB stuurt een mailbericht naar de inhurende manager waarin aangegeven is dat op het moment van aanvang van de eerste werkdag een rechtsgeldige VOG in het dossier van medewerker zit bij het UZB. De inhurende manager zal deze mail moeten bewaren, indien er een interne controle plaatsvindt op de informatie omtrent de rechtsgeldige VOG. Het UZB moet ook deze mail ook bewaren, waarmee zij kunnen aantonen dat is voldaan aan de informatieplicht betreffende de rechtsgeldigheid van de VOG." Kunt u aangeven of bovenstaande werkwijze ook van toepassing zal zijn in de nieuwe raamovereenkomst? Zo nee, graag uw toelichting.	Ter volledigheid en om mogelijke onduidelijkheid te voorkomen; Aanbestedende Dienst heeft uw vraag geanonimiseerd. De door u beschreven procedure is een praktische toepassing en werkwijze onder de huidige overeenkomst. In de nader te bepalen Dienstspecifieke Afspraken (DSA) zullen afspraken worden gemaakt over het beleggen van de verantwoordelijkheid voor (a) het laten starten van een Uitzendkracht die in het bezit is van een VOG en (b) de controle op aanwezigheid en juistheid van de VOG. Ongeacht de gemaakte hierboven genoemde afspraken dient er conform eis 3.5 een geldige VOG door Uitzendkracht getoond te kunnen worden wanneer daar specifiek om wordt verzocht.
3	Bijlage A Programma van Eisen	3.8 (A en B)	Kunt u aangeven dat u akkoord gaat met de volgende aanvulling op 3.8 A: Indien de Deelnemer de Nadere Overeenkomst tussentijds wenst op te zeggen omdat er niet meer voldoende werk is voor de betreffende uitzendkracht, de opzegtermijn van één maand tegen de eerstvolgende Werkdag niet van toepassing is? Zo nee, graag uw toelichting.	Indien Deelnemer geen of niet meer voldoende werk heeft voor de Uitzendkracht, dan deelt Aanbestedende dienst uw mening dat het niet zinvol is een opzegtermijn van een maand tegen de eerstvolgende Werkdag aan te houden. De Uitzendkracht moet dan uiteraard ook de vrijheid hebben om snel naar een andere opdracht te worden bemiddeld. In dat geval is een kortere opzegtermijn van Deelnemer dan een maand tegen de eerstvolgende Werkdag in alle fasen dan ook akkoord. Echter, het is mogelijk dat Aanbestedende dienst uw vraag niet goed duidt en verkeerd interpreteert. Kunt u in dat geval uw vraagstelling verduidelijken? Overigens gaat Aanbestedende dienst er niet mee akkoord om het niet hebben van voldoende werk voor de uitzendkracht als uitzondering te laten gelden van het over de opzegtermijnen gestelde in eis 3.8 A (en/of eis 3.8B). Dit in de zin van dat de Nadere Overeenkomst dan niet tussentijds tegen de eerstvolgende Werkdag zou kunnen worden opgezegd. Dat geldt voor alle fasen, ook in fase A zonder uitzendbeding en/of uitsluiting loondoorbetalingsverplichting.
4	Bijlage A Programma van Eisen	3.8	We realiseren ons dat Opdrachtnemer(s) de verplichting hebben om te informeren naar het functioneren van de uitzendkracht. Wij zien hier graag aan toegevoegd dat Deelnemer ons tussentijds direct informeert indien de situatie zich voordoet dat de uitzendkracht niet goed functioneerd of geen goede match is op houding en gedrag, zodat Opdrachtnemer en Deelnemer in overleg kunnen over eventuele verbeteracties om het functioneren, of de match tussen houding en gedrag te verbeteren. Gaat u hiermee akkoord?	Indien deze situatie zich voordoet kan Deelnemer met Opdrachtgever afstemming zoeken. Zie hiervoor ook eis 4.1 van bijlage A 'Programma van Eisen v.NvI 1' waar deze situatie wat ons betreft ondervangen is.

5	Bijlage A Programma van Eisen	3.9	Kunt u Opdrachtnemer garanderen dat Deelnemer ons in ieder geval uiterlijk 4 weken vóór het aflopen van de Nadere Overeenkomst informeert over deze verlenging van de Nadere Overeenkomst? Dit in verband met de wettelijke bepaling dat, indien een opdracht afloopt, opdrachtnemer dit uiterlijk 4 weken van te voren schriftelijk moet melden bij de uitzendkracht.	Deelnemer spant zich in om uiterlijk 4 weken voor de einddatum van de Nadere Overeenkomst de Opdrachtnemer te informeren of en zo ja, voor welke duur hij de intentie heeft om de Nadere Overeenkomst te verlengen. De aanpassing van de termijn van 6 naar 4 weken is verwerkt in Bijlage A 'Programma van Eisen versie NvI1'.
6	Bijlage A Programma van Eisen	4.9	Mbt continuering van de werkzaamheden: Kunt u hieraan toevoegen dat tussentijdse evaluatiemomenten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer plaatsvinden en dat Opdrachtnemer ook geïnformeerd wordt over de uitkomsten van de toetsmomenten?	Tussentijdse evaluatie is niet altijd mogelijk. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat er meerdere modules succesvol doorlopen dienen te worden die in gezamenlijkheid de continuering van de Werkzaamheden bepalen. Indien tussentijdse evaluatie mogelijk is, zal hier door Deelnemer naar gestreefd worden.
7	Bijlage A Programma van Eisen	5.1	Wij verzoeken u om in 5.1. de bepaling dat Deelnemer en Opdrachtnemer in gesprek gaan over een eventuele verdeling van kosten, ook van toepassing is voor uitzendkrachten werkzaam in fase A, en niet slechts voor uitzendkrachten werkzaam in fase B/C. Het kan namelijk zijn dat Opdrachtnemer er voor kiest om in fase A uitzendkrachten een detacheringsovereenkomst te geven waarbij loondoorbetaling niet is uitgesloten.	Nee, Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. In deze Opdracht is het aan Inschrijver om te bepalen in hoeverre hij in fase A gaat Detacheren of Uitzenden. Dat geldt ook voor de keuze in fase A om de loondoorbetalingsverplichting wel of niet uit te sluiten. Daarbij is duidelijk gemaakt, in paragraaf 1.8.1 Beschrijvend Document: <i>"Naar verwachting zal onder de Raamovereenkomst steeds sprake zijn van een goed voorspelbaar werkaanbod, waardoor Deelnemer ruim van tevoren kan voorspellen wat de behoefte aan inzet van Uitzendkrachten is. Zowel wat betreft de inhuurduur als het aantal uren."</i> Hieruit kan worden opgemaakt dat wat betreft flexibiliteit in de arbeidsovereenkomsten die Inschrijver met de Uitzendkrachten sluit Detacheren meer voor de hand ligt dan Uitzenden. Verder wordt het leeglooprisico van Inschrijver beperkt vanwege de krappe arbeidsmarkt, waardoor Uitzendkrachten in beginsel gemakkelijker kunnen worden doorbemiddeld. Voor de volledigheid merken wij ten slotte op dat Inschrijver een eventueel leeglooprisico dient te verdisconteren in zijn tariefstelling, in blok 5 en/of de bureaumarge.
8	Bijlage A Programma van Eisen	5.2	U geeft in dit artikel bij bullet 3 aan dat indien de Uitzendkracht op enig andere wijze het vertrouwen van Deelnemer schendt, de opdracht dan per direct kan worden beëindigd. Er kan hierbij sprake zijn van veel verschillende redenen wat het onduidelijk maakt wanneer deze situatie een legitieme reden betreft. Kunt u deze bullet verduidelijken met een aantal specifieke / voorbeeld situaties? Zo nee, graag uw toelichting.	Mede vanwege het feit dat er in eis 5.2 in de twee voorafgaande bullets al twee voorbeelden worden genoemd is Aanbestedende dienst niet bereid aanvullende specifieke situaties te beschrijven. Het schenden van het vertrouwen van Deelnemer kan uiteenlopende situaties betreffen. Indien een situatie zoals beschreven in eis 5.2 zich voordoet, zal er in overleg getreden worden met Opdrachtnemer, deelt Deelnemer zijn bevindingen met Opdrachtnemer en helpt Deelnemer Opdrachtnemer desgewenst met een deugdelijke onderbouwing ten behoeve van het personeelsdossier van Opdrachtnemer.
9	Bijlage A Programma van Eisen	8.2	U geeft in dit artikel aan dat de SPOC(s) tijdens kantooruren per e-mail en telefoon bereikbaar moeten zijn. Gelden in dit geval de kantoortijden van Deelnemer of Opdrachtnemer?	Dit betreft de 'reguliere' kantoortijden per Deelnemer. Zie hiervoor ook eis 2.1 van Bijlage A 'Programma van Eisen v.NvI 1'.
10	Bijlage A Programma van Eisen	8.16	In het kader van de AVG kunnen wij geen managementrapportages op naam van de uitzendkracht verstrekken, wel kunnen we rapportages verstrekken op employeenummer. Kunt u daarmee instemmen?	In zowel eis 8.16 (operationele rapportage), eis 8.17 (tactische rapportage / managementrapportage) als bijlage Q Rapportagematrix, staat niet vermeld dat het verplicht is om namen van uitzendkrachten aan te leveren. Conform eis 7.1 gebeurt het verstrekken van gegevens te allen tijde met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy. Tijdens de implementatiefase bespreken de Deelnemer en de Opdrachtnemer de definitieve invulling van de rapportages.
11	Bijlage A Programma van Eisen	8.20	Het onderwerp van dit artikel is 'Wekelijks Voortgangsoverleg'. In de toelichting geeft u aan dat de frequentie van dit overleg nader wordt bepaald. Mag Opdrachtnemer hierbij uitgaan dat de frequentie bij afstemming met Deelnemer mag afwijken van wekelijks zolang deze wel periodiek is?	Het doel van het "Wekelijks Voortgangsoverleg" is om bij te houden of de voortgang van de implementatiefase conform planning verloopt. Uit eerdere implementaties is gebleken dat een wekelijks overlegmoment goed werkt om de voortgang op hoofdlijnen te bewaken. Om die reden is er voor deze term gekozen. We benadrukken dat er voor de duur van de implementatiefase een efficiënte en vaste overlegstructuur wordt afgesproken. In beginsel is dit wekelijks maar de frequentie kan in overeenstemming tussen Deelnemer, Opdrachtnemer(s) en categorie aangepast worden. Zo kan bijvoorbeeld naarmate de tijd vordert, of wanneer onderliggende (inhuur)processen zijn geborgd, een lagere frequentie worden ingezet.
12	Bijlage A Programma van Eisen	9.6	Momenteel worden alleen gewerkte uren in het urenverantwoordingsstelsel van Deelnemer ingevoerd. Dit stelsel ondersteunt nu nog niet het opvoeren van onkostenvergoedingen. Mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat bij beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst het opvoeren van onkostenvergoedingen in het urenverantwoordingsstelsel van Deelnemer dan wel mogelijk is? Zo nee, kunt u dan aangeven wat het administratieve proces zal zijn?	Aanbestedende dienst onderscheidt twee (2) verzoeken in uw vraagstelling, waar hieronder een reactie op volgt. 1.Mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat bij beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst het opvoeren van onkostenvergoedingen in het urenverantwoordingsstelsel van Deelnemer dan wel mogelijk is? Nee, daar mag u niet van uitgaan. 2.Zo nee, kunt u dan aangeven wat het administratieve proces zal zijn? Het administratieve proces zal ongewijzigd zijn ten opzichte van het huidige administratieve proces zoals verwerkt in bijlagen J1 t/m J3. Inhuurproces.

13	Bijlage A Programma van Eisen	10.7	U geeft aan dat een wijziging in de arbeidsvoorwaarden van de deelnemer niet leidt tot een hoger uurtarief. Een hoger loon leidt echter tot hogere kosten voor pensioen en (in geval van detachering) tot hogere kosten voor reeds opgebouwde maar nog niet genoten vakantiedagen. Deze worden immers uitbetaald tegen het loon op moment van opname. Bij van de uurlonen stijgt ook het nominale bedrag aan marge. Deze gestegen nominale waarde van de marge weegt niet per definitie op tegen de gestegen kosten. In de bijlage Tariefstelling geeft u bij de toelichting aan dat bij de berekening van de pensioenpremie rekening wordt gehouden met het gemiddeld pensioengevend uurloon. We verzoeken u daarom onderbouwde aanpassing van de omrekenfactor toe te staan wanneer een loonstijging daar aanleiding toe geeft.	Aanbestedende dienst onderscheidt twee (2) verzoeken in uw vraagstelling, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Aanpassing loonsomfactor n.a.v. cao Rijk stijging van het bruto Uurloon, vanwege hogere kosten van opgebouwde maar nog niet genoten vakantiedagen: Nee, Aanbestedende dienst staat dit niet toe. Zie ook de beantwoording van vraag 214. 2. Aanpassing loonsomfactor n.a.v. cao Rijk stijging van het bruto uurloon, vanwege een (onvoorziene) stijging van het gemiddeld pensioengevend uurloon: Uitgangspunt is dat Opdrachtgever ernaar streeft de administratieve lasten van Partijen vanwege tussentijdse wijzigingen van de loonsomfactor en Omrekenfactor zoveel mogelijk te vermijden. Gebruikelijk is dat de pensioenpremie eenmaal per jaar wordt vastgesteld, namelijk in december van een jaar voor het opvolgende kalenderjaar. Tenzij er een wijziging in pensioen van Stipp of Flexsecurity en daarmee de ABU-cao plaatsvindt, zoals per 1 juli 2023 als gevolg van een wettelijke wijziging. Een dergelijke wijziging leidt sowieso tot een aanpassing van de loonsomfactor. Indien de wijzigingen van de cao Rijk-Uurlonen samenvallen met een andere wettelijke en/of cao-gerelateerde wijziging, dan staan we een tussentijdse wijziging van de reservering in de loonsomfactor vanwege een in december van een kalenderjaar onvoorziene tussentijdse stijging van de cao Rijk-Uurlonen toe. Indien dit niet het geval is behoudt Opdrachtgever zich het recht voor in te schatten of de gevolgen van een onvoorziene cao Rijk stijging van de Uurlonen de administratieve lasten voor Partijen van een tussentijdse wijziging van de reservering voor pensioen en dus de Omrekenfactor rechtvaardigen. Opdrachtgever zal hier billijk en redelijk in handelen.
14	Bijlage A Programma van Eisen	10.8	In eis 10.8 geeft u aan dat de kostenvergoeding separaat in rekening gebracht moeten worden. Opdrachtnemer vermeldt gewerkte uren, eventuele toeslagen, kosten en andere bijzondere vergoedingen, separaat en gespecificeerd op één en dezelfde factuur.	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
15	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	Inschrijver is van mening dat de maximale omvang van 2 pagina's te weinig ruimte biedt voor een goede en volledige beantwoording van gunningscriterium 2.1 en de verschillende aspecten die u uitvraagt. Wij verzoeken wij u het aantal pagina's te verruimen naar 3 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat de maximale omvang van twee pagina's voldoende ruimte biedt voor een degelijke uitwerking van de wensvraag. Daarbij daagt het beperktere aantal pagina's inschrijvers maximaal uit om tot de kern van de wensvraag te komen, leidt deze aanpak tot meer onderscheidend vermogen en worden de capaciteitslasten beheersbaar gehouden.
16	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	De puntentoekenning aan deze wens voor perceel 2 en perceel 3 is op dit moment niet transparant; onduidelijk is hoe de toekenning van de score is op de 3 subonderdelen (recruitmentplan, vacaturetekst en de toelichting op de vacaturetekst). Ons voorstel is om het maximaal aantal punten van 500 als volgt te verdelen: max. 250 punten voor het recruitmentplan, en max. 250 punten voor de vacaturetekst inclusief de toelichting.	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Het maximaal aantal punten voor wensvraag 2 wordt niet over de drie onderdelen van deze wensvraag los verdeeld; de drie losse onderdelen zijn geen sub criteria met een onderlinge weging. Er is sprake van het toekennen van één integrale score voor wensvraag 2 in zijn geheel, aan de hand van de in het Programma van Wensen opgenomen Rapportwaardering.
17	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U geeft aan: "de vacaturetekst is enkel in tekst zonder campagnemateriaal". Is onze interpretatie juist dat de vacature in 'platte tekst' mag worden aangeleverd, en niet in de lay-out zoals deze zal worden gepubliceerd op het betreffende medium/kanaal?	Ja, uw interpretatie is juist. De vacaturetekst wordt geschreven voor het medium/kanaal dat volgens u het beste aansluit bij het kandidaatprofiel / persona van deze fictieve offerteaanvraag. Ter aanvulling is ook het bestandstype in de uitleg van dit onderdeel verwerkt in bijlage B 'Programma van Wensen v.NvI 1'.
18	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Deelnemers stellen ter voorbereiding een fictieve offerteaanvraag op. Deze fictieve offerteaanvraag zou ook in werkelijkheid kunnen voorkomen bij Deelnemer(s). Kunnen inschrijvers er van uitgaan dat deze fictieve offerteaanvraag van toepassing zal zijn op één of meerdere van de meest voorkomende profielen die bij alle Deelnemers van alledrie de percelen voorkomen?	Ja, dat is correct. Ter aanvulling is de functienaam conform het FunctiegebouwRijk én een drietal roepnamen. Eén van deze drie roepnamen betreft het profiel van de fictieve offerteaanvraag. Ter aanvulling is de functienaam conform Functiegebouw Rijk én een drietal roepnamen in bijlage B 'Programma van Wensen v.NvI 1' aangegeven.
19	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Inschrijver voert een intakegesprek met de behoeftesteller(s) van Deelnemer(s). Kunt u aangeven vanuit welke disciplines deze behoeftesteller(s) zijn?	De disciplines van de behoeftesteller(s) zullen een verband hebben met de fictieve offerteaanvraag, maar worden niet van tevoren bekend gemaakt. Achterliggende reden hiervan is dat de Aanbestedende dienst juist door middel van een beperkte voorbereidings- en uitwerkingstijd onderscheidend vermogen tussen inschrijvende partijen naar boven wil halen.
20	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	Inschrijver is van mening dat de maximale omvang van 2 pagina's te weinig ruimte biedt voor een goede en volledige beantwoording van gunningscriterium 3.1 en de verschillende onderdelen per subbullet. Wij verzoeken wij u het aantal pagina's te verruimen naar 3 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, hiermee gaat de Aanbestedende dienst akkoord. Aanbestedende dienst zal het maximaal aantal pagina's voor wens 3, met één pagina uitbreiden. De aanpassing van het aantal pagina's is vermeld in Bijlage B 'Programma van Wensen versie v.NvI1'.
21	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	Zowel bij bullet 1 als bij bullet 2 vraagt u om een uitwerking 'vanaf het moment van 'aanname' tot het moment van start van de Nadere Overeenkomst. Is onze aanname juist dat u bij bullet 1 bedoelt tot het moment van start, en bij bullet 2. juist vanaf het moment van start? Zo nee, kunt u dan het verschil duiden wat u uitgewerkt wilt zien bij welke bullet?	Bij nader inzien kan de opbouw van de zinnen enigszins verwarrend zijn. Het verschil tussen beide bullets is een uitwerking tot de start van de Nadere Overeenkomst en een uitwerking vanaf de start van de Nadere Overeenkomst. Dit is ter verduidelijking vermeld in Bijlage B 'Programma van Wensen versie NvI1'.
22	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	U vraagt om de manier waarop inschrijver de Uitzendkrachten ondersteunt en begeleidt. Kunt u het verschil aangeven tussen wat u verstaat onder ondersteunen en wat onder begeleiden?	Volgens Aanbestedende dienst zijn de begrippen 'ondersteunen' en 'begeleiden' synoniemen en in het verlengde van elkaar. Zo kunt u een Uitzendkracht ondersteunen met bepaalde begeleiding of begeleiden met bepaalde ondersteuning. Ter verduidelijking is 'en/of' tussen de begrippen gevoegd. De toevoeging is vermeld in Bijlage B 'Programma van Wensen versie v. NvI 1'.

23	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Art. 6	In artikel 6 geeft u aan dat opdrachtnemer moet communiceren of er een VOG is afgegeven. Deze informatie mag opdrachtnemer vanwege AVG niet doorgeven. Bent u bereid om deze eis aan te passen of te laten vervallen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen.
24	Bijlage N Aandachtspunten en richtlijnen implementatie	3.1 sub 4 nazorg	In de laatste zin van deze alinea schrijft u het volgende: "Indien van toepassing plaatsingen " latende" opdrachtnemer(s) per direct stopzetten. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?	Hiermee bedoelen we dat er medewerking wordt verleend voor opdrachten die (per ongeluk) bij de latende opdrachtnemer(s) zijn geplaatst na startdatum van de nieuwe Raamovereenkomst.
25	Bijlage N Aandachtspunten en richtlijnen implementatie	4.1	U heeft in de stukken opgenomen dat de flexibele arbeidskracht vrije keuze heeft tussen de raamcontractanten. Dit is in lijn met de Wet Arbeidsmarkt in Balans, dit toont goed werkgeverschap richting de uitzendkrachten en het biedt hem/haar de gelegenheid in dienst te gaan bij de partij waar diegene het beste gevoel bij heeft. We doen hierbij de aanname, dat wanneer de huidige opdrachtnemer contractpartner blijft, de flexibele arbeidskracht nog steeds de vrije keuze heeft tussen beide raamcontractanten (van toepassing op perceel 1	Ja, uw aanname is juist.
26	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeho	1.4.1	De opleiding van service medewerker duurt totaal 16 weken en bestaat uit 2 modules, basis en gericht op een specifiek onderwerp. Daarna nog bellen in de praktijk. Kunt u aangeven hoeveel opleidingstijd er staat voor elk onderdeel?	Afhankelijk van de werkstroom wordt een opleiding aangeboden aan de servicemedewerkers. In de ene werkstroom ligt de aandacht iets meer op de praktijk (de eerste weken vooral een aantal praktijkdagen) in de andere werkstroom ligt de aandacht iets meer op de systemen en de theorie en volgt de praktijk aansluitend. Afhankelijk van de werkstroom is de verdeling praktijk en theorie anders, wel is samen met onderwijskundige gekeken naar een goede balans.
27	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeho	1.6	U zoekt medewerkers die graag willen doorgroeien: A) Kunt u aangeven na hoeveel tijd men (gemiddeld) kan doorgroeien? (in functieniveau én naar andere zwaardere functies) b) Valt dit dan samen met de 12-18 maanden waarin men in vaste dienst treedt, of kan dit ook op flexibele basis zijn? c) Na hoeveel maanden / jaren werken bij KI&S mag een medewerker wat u betreft doorstromen naar andere BD onderdelen?	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Kunt u aangeven na hoeveel tijd men (gemiddeld) kan doorgroeien? (in functieniveau én naar andere zwaardere functies) Doorgroei naar zwaardere functies vindt doorgaans plaats na 1 tot 1,5 jaar dienstverband; B) Valt dit dan samen met de 12-18 maanden waarin men in vaste dienst treedt, of kan dit ook op flexibele basis zijn? Ja, dit valt dus in algemene zin samen met de 12 -18 maanden waarin men in vaste dienst kan komen. C) Na hoeveel maanden / jaren werken bij KI&S mag een medewerker wat u betreft doorstromen naar andere BD onderdelen? Aanbestedende dienst is met haar antwoord ervan uitgegaan dat u met medewerker niet de Uitzendkracht bedoeld. Mocht dit niet het geval zijn willen wij u vragen voor verheldering in de twee mogelijkheid van het stellen van vragen. We investeren veel in onze medewerkers, in de zin van opleiding, begeleiding, coaching. We richten ons op een gemiddelde verblijfsduur van een kleine vier jaar, waarna Servicemedewerkers kunnen doorgroeien naar andere BD-onderdelen, waar we ze uiteraard ook graag langer aan ons binden.
28	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeho	1.9	Programma Weerbaarheid tegen ondermijning Belastingdienst is opgezet geeft u aan. Kunt u nader toelichten uit welke/hoeveel modules dit nu is opgebouwd en hoe lang het volledige programma in tijd in beslag neemt?	Op dit moment is het programma nog steeds volop in ontwikkeling. Er zijn momenteel meerdere online trainingen die op verschillende momenten in zowel de opleidingsperiode als daarna worden ingezet. Hoeveel tijd het volledige programma in beslag neemt is op dit moment nog niet te zeggen.
29	Bijlage H1 Historische inhuurgegevens	Ziekteverzuim	Het ziekteverzuim zoals opgenomen in tabel 14 behorend bij perceel 1 KI&S is significant hoger dan het gemiddeld ziekteverzuim bij de Rijksoverheid en BV Nederland. Ook wijken de fluctuaties in de kwartalen af van de trend in het jaar. Kunt u de hoogte van dit ziekteverzuim verklaren? Kunt u daarnaast het onderscheid aangeven tussen kort en lang verzuim?	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Kunt u de hoogte van dit ziekteverzuim verklaren? De hoogte van het verzuim heeft meerdere oorzaken: Een aantal van deze oorzaken: - We hebben te maken met burgers en bedrijven die steeds meer maatwerk in dienstverlening verwachten, daarnaast zien wij dat burgers en bedrijven steeds mondiger worden. Dit resulteert een toename in emoties en weerstand in het klantcontact en dit heeft zijn weerslag op onze medewerkers. - De toegenomen krapte op de arbeidsmarkt maakt dat het moeilijker is de perfecte match te vinden tussen het werk en de medewerker, wat zich kan uiten in een hoger verzuim. De krapte op de arbeidsmarkt geldt ook voor onze leidinggevendenden, wat ook hier tot een mindere match kan leiden en een hoger verloop. Ook dit heeft geen positief effect op het verzuim. - Gebrek aan regelruimte en autonomie speelt een rol in het verzuim in de functie van Servicemedewerker. In dat kader wordt ingezet op het bieden van meer werkvariatie. Dit is een Belastingdienst-brede exercitie, inzet heeft helaas nog niet altijd de gewenste resultaten opgeleverd. 2. Kunt u daarnaast het onderscheid aangeven tussen kort en lang verzuim? Bij een verzuimpercentage van 11% zien we grofweg de volgende verdeling: Verzuimduur 1- 7 dagen: 1% van dit percentage, Verzuimduur 8- 42 dagen: 2 tot 2,5% van dit percentage, Resterend: langer verzuim, vanaf 42 dagen.
30	Bijlage H2 Historische inhuurgegevens	Ziekteverzuim	Het ziekteverzuim zoals opgenomen in tabel 14 behorend bij perceel 2 Toeslagen is significant hoger dan het gemiddeld ziekteverzuim bij de Rijksoverheid en BV Nederland. Ook wijken de fluctuaties in de kwartalen af van de trend in het jaar. Kunt u de hoogte van dit ziekteverzuim verklaren? Wat is daarnaast het onderscheid tussen kort en lang verzuim?	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Kunt u de hoogte van dit ziekteverzuim verklaren? Het ziekteverzuim is mogelijk te verklaren door de inhoud van het werk en de hoge werkdruk waarin veel wordt gevraagd van onze medewerkers. Ook zorgen de verhalen, wijze van reageren door gedupeerden ervoor dat er een zware wissel wordt getrokken op de medewerkers in het werkveld. 2. Kunt u daarnaast het onderscheid aangeven tussen kort en lang verzuim? Er is geen inzicht tussen kort en lang verzuim.

31	Bijlage H1 Historische inhuurgegevens	Ziekteverzuim	In met name Q3 en Q4 van 2022 is een significante stijging te zien in het ziekteverzuim. Kunt u deze stijging verklaren?	In de laatste twee kwartalen van 2022 was er sprake van een grote druk op de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon, onder andere als gevolg van personeelstekort. Ook was er in die periode veel negatieve media-aandacht voor de Belastingdienst, naar aanleiding van de Toeslagenaffaire en ICT-problemen bij de Belastingdienst. Dit alles tezamen had zijn weerslag op onze medewerkers wat leidde tot een hoger verzuim.
32	Beschrijvend Document	5.4	U hanteert een bandbreedte van 1,96 tot 2,1 Inschrijver is van mening dat deze smalle bandbreedte niet proportioneel is voor de bijbehorende opdracht ten opzichte van eerder gepubliceerde rijksaanbestedingen. Hoewel er in het regeerakkoord een nullijn is overeengekomen is het niet ondenkbaar dat gedurende de looptijd van het contract sprake is van loonstijgingen die leiden tot hogere kosten voor de reserveringen van vakantiedagen. Daarnaast zien we in de Bijlage Historische inhuurgegevens voor perceel 1 en 2 zeer hoge ziekteverzuimpercentages. Ook de ziekteverzuimpercentages die u rapporteert voor vast personeel in het aanvraagdocument liggen aanzienlijk hoger dan het gemiddelde voor openbaar bestuur en overheidsdiensten. Dit maakt dat inschrijvers rekening dienen te houden met hogere kosten voor ziekteverzuim. Het is daarnaast onzeker of de gestelde volumes in de toekomst afgenomen worden als gevolg van de voorgenomen bezuinigingen op flexibele inhuur, zoals opgenomen in het Regeerakkoord. Met de huidige bandbreedte beperkt u voor inschrijvers de mogelijkheid om in te schrijven met een duurzaam rendabele prijsstelling te meer daar margeindexatie uitsluitend is toegestaan tijdens de eerste verlenging van het contract We verzoeken u daarom de bovengrens van de bandbreedte naar boven bij te stellen.	Nee, de Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Bij de vaststelling van de onder- en bovengrens van de bandbreedte is behalve met de gemiddelde gewogen omrekenfactoren in de huidige raamovereenkomsten binnen de categorie UZKA, ook rekening gehouden met de gemiddelde omrekenfactor in 2024 van vergelijkbare categorie-raamovereenkomsten. Dit gemiddelde ligt beduidend lager dan de voor deze Opdracht vastgestelde bovengrens van de bandbreedte voor de gemiddelde gewogen Omrekenfactor. Verder is gekeken naar de omrekenfactoren van inschrijvingen voor redelijk vergelijkbare opdrachten in 2024. In dergelijke recente inschrijvingen zijn de effecten van de ontwikkelingen in onder meer ziekteverzuim (<i>tijdens</i> dienstverband, want ziekteverzuim na dienstverband kan, mits goed onderbouwd, jaarlijks worden aangepast) reeds verdisconteerd. De ervaring leert verder dat volume niet altijd doorslaggevend is voor de hoogte van de Omrekenfactoren waarmee wordt ingeschreven. Uiteraard is de geraamde afname zorgvuldig door Aanbestedende dienst geraamd. Alles bij elkaar genomen ziet de Aanbestedende dienst geen aanleiding om de bovengrens van de bandbreedte te verhogen.
33	Beschrijvend document	1.5.1	Hier staat vermeld: Het aantal uren inhuurbehoefte is naar schatting circa 110.000 uur meer dan de inhuuromvang van dit perceel onder de huidige raamovereenkomst. Waar komt deze extra inhuurbehoefte vandaan?	Deze inhuurbehoefte is om verschillende redenen geen onderdeel geweest van de huidige raamovereenkomst.
34	Beschrijvend document	1.5.2	In deze paragraaf geeft u inzicht in de verzuimcijfers onder het vaste personeel van Deelnemers. Voldoet dit cijfer nu aan het doel van de Belastingdienst? Welke doelstelling heeft u op verzuim?	Gezien de invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag. Perceel 1 - KI&S: Het werk van de Servicemedewerkers bij de Belastingtelefoon is - ook als ze bij de Belastingdienst zelf in dienst zijn- significant anders dan dat van andere medewerkers bij de Belastingdienst. Verzuim en verzuimdoelstellingen zijn dan ook niet vergelijkbaar. Bij de BelastingTelefoon stellen wij onszelf ten doel om het verzuimpercentage voor alle medewerkers bij de Belastingtelefoon te verlagen. Perceel 2 - DG Toeslagen: Nee, het verzuim voldoet niet aan de doelstelling van Toeslagen. In 2024 is het verzuim (meetpunt realisatie 31-okt lopende jaar) 7.1% met een doelstelling van 6.6% in 2024 en 2025 Perceel 3 - Cfd IHH: Ja, het gestelde doel wordt behaald; structureel acties om het verzuim laag te houden.
35	Bijlage H1 Historische inhuurgegevens	Tabel 14	Hier is het verzuim zichtbaar van de huidige partijen op flex. Is dit het daadwerkelijke verzuim of verzuim gedurende de opdracht van de Belastingdienst? Mocht dit het verzuim zijn gedurende de opdracht van de Belastingdienst. Wat is dan het daadwerkelijke verzuimpercentage?	Als Deelnemer uw vraag goed begrijpt betreft dit het daadwerkelijke verzuim gedurende de opdracht. Bij Perceel 1 is het een gemiddeld ziekteverzuim (per periode) over de drie (3) uitzendbureaus samen genomen. Indien u doelt met 'daadwerkelijke verzuimpercentage' op het verzuimpercentage bij Deelnemer kunt u deze informatie in het Beschrijvend Document paragraaf 1.5.2.
36	Bijlage H2 Historische inhuurgegevens	Tabel 14	Hier is het verzuim zichtbaar van de huidige partijen op flex. Is dit het daadwerkelijke verzuim of verzuim gedurende de opdracht van de Belastingdienst? Mocht dit het verzuim zijn gedurende de opdracht van de Belastingdienst. Wat is dan het daadwerkelijke verzuimpercentage?	Als Deelnemer uw vraag goed begrijpt betreft dit het daadwerkelijke verzuim gedurende de opdracht. Indien u doelt met 'daadwerkelijke verzuimpercentage' op het verzuimpercentage bij Deelnemer kunt u deze informatie in het Beschrijvend Document paragraaf 1.5.2.
37	Bijlage H3 Historische inhuurgegevens	Tabel 14	Hier is het verzuim zichtbaar van de huidige partijen op flex. Is dit het daadwerkelijke verzuim of verzuim gedurende de opdracht van de Belastingdienst? Mocht dit het verzuim zijn gedurende de opdracht van de Belastingdienst. Wat is dan het daadwerkelijke verzuimpercentage?	Dit betreft het daadwerkelijke verzuim gedurende de opdracht. Indien u doelt met 'daadwerkelijke verzuimpercentage' op het verzuimpercentage bij Deelnemer kunt u deze informatie in het Beschrijvend Document paragraaf 1.5.2.
38	Beschrijvend document	1.8.1	In de tekst staat aangegeven dat het aan de opdrachtnemer is om te bepalen en in welke gevallen hij in fase A/1,2 in de uitzendovereenkomst een uitzendbeding wil opnemen of geen uitzendbeding. Kunt u bevestigen dat de inschrijver zelf mag bepalen welk type contract en voor welke periode dit contract wordt aangeboden aan een flexkracht? Zo niet, kunt u dan aangeven waarom niet?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Voor de volledigheid merken we hier op dat o.a. (backoffice)payroll en ZZP-inzet in deze Opdracht als 'type contract' niet is toegestaan. Het betreft hier volgens de Aanbestedende dienst alleen de vraag of wel of niet een uitzendbeding in fase A/1,2 wordt toegepast, of wel of niet de loondoorbetalingsverplichting in fase A/ 1,2 wordt uitgesloten en voor welke periode Opdrachtnemer een Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht sluit.
39	Bijlage J3 Inhuurproces, Perceel 3 C	Paragraaf 4. Selectie	Er staat hier aangegeven dat de afdeling Planning of inhurende manager de cv's beoordeelt en bepaalt op basis daarvan welke Uitzendkrachten wordt/worden uitgenodigd voor een verkennend selectiegesprek of directe plaatsing. Hoe vaak komt directe plaatsing voor?	Doorgaans is er in 95% van de Offerteaanvragen sprake van een directe plaatsing.
40	Beschrijvend document	1.11	U geeft aan dat 'Deelnemers die deelnemen onder perceel 1 een Raamovk wensen aan te gaan met twee dienstverleners'. Vervolgens gaat het in de alinea over perceel 1 en 2. Kunt u bevestigen dat zowel voor perceel 1 en perceel 2 twee opdrachtnemers worden gezocht. Zijn dit dezelfde opdrachtnemers of kunnen dit verschillende opdrachtnemers zijn?	Ja, voor zowel Perceel 1 als Perceel 2 betreft het twee dienstverleners. Voor beide Perceelen kunnen dit verschillende Opdrachtnemers zijn. Dit is ter verduidelijking in het Beschrijvend Document v.NvI 1 tevens vermeld.

41	Bijlage A Programma van Eisen	2.1	De werktijden voor perceel 1 en 2 liggen tussen 08:00 uur en 20:00 uur. Verwacht u dat Inschrijver tijdens deze tijden ook bereikbaar is? Zo ja, wat verwacht u van de bereikbaarheid tussen 17.30 - 20.00 uur? Welke vragen kan Inschrijver dan verwachten?	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Verwacht u dat Inschrijver tijdens deze tijden ook bereikbaar is? Opdrachtnemer dient tijdens kantoor tijden (tussen 08.00 en 17:00 uur) bereikbaar te zijn. Zie hiervoor ook de eis 8.2 van bijlage A 'Programma van Eisen v.NvI 1'. 2 Zo ja, wat verwacht u van de bereikbaarheid tussen 17.30 - 20.00 uur? Over bereikbaarheid buiten kantoor tijden worden separate afspraken gemaakt in overleg met opdrachtnemer(s). Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 9 van deze nota van inlichtingen. 3. Welke vragen kan Inschrijver dan verwachten? Deze zijn op voorhand niet aan te geven
42	Bijlage A Programma van Eisen	2.6 C	Hoe worden de aanvragen verdeeld in de percelen 1 en 2 over de 2 opdrachtnemers? Is dit 50/50 of afhankelijk van een bepaalde KPI?	Zie hiervoor ook de uitwerking in paragraaf 1.15.3 van het 'Beschrijvend document v. NvI 1'.
43	Bijlage A Programma van Eisen	2.8	Bij wat voor soort functies kan er een veiligheidsonderzoek/VGB-screening aangevraagd worden? Hoe vaak is dit voorgekomen in het huidige contract? En wie betaalt de kosten hiervan?	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Bij wat voor soort functies kan er een veiligheidsonderzoek/VGB-screening aangevraagd worden? Dit betreft de functies waarbij een verhoogd risico bestaat voor de bescherming van bijvoorbeeld vertrouwelijke en geheime informatie. Hoewel het overgrote deel van de functies binnen deze Opdracht geen veiligheidsonderzoek vereisen, kan het voorkomen dat een bepaalde functie uitgevraagd wordt waarbij een VGB noodzakelijk is. Op voorhand zijn er geen functies aan te merken. 2.Hoe vaak is dit voorgekomen in het huidige contract? Dit is met de aanwezige kennis in de afgelopen contractperiode niet voorgekomen. 3. En wie betaalt de kosten hiervan? Conform eis 2.8 betaalt Deelnemer het veiligheidsonderzoek/VGB screening
44	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	De tijd van de Uitzendkracht en Opdrachtnemer die is gemoeid met deze gesprekken wordt bij Deelnemer in rekening gebracht. Is onze aanname correct dat we hiervoor gewerkte uren in rekening mogen brengen. Zo niet, kunt u dit dan verder verduidelijken.	Nee, het betreft hier enkel de tijd van de Uitzendkracht. Ter verduidelijking is de eis aangepast in de Bijlage A 'Programma van Eisen v.NvI 1'.
45	Bijlage A Programma van Eisen	8.2	De SPOC is/zijn vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst tijdens kantooruren per e-mail en telefoon bereikbaar. Wat zijn uw kantoor tijden?	Zie hiervoor eis 2.1 van Bijlage A Programma van Eisen en het antwoord op vraag 41 van deze Nota van Inlichtingen.
46	Bijlage A Programma van Eisen	8.3	Indien een calamiteit zich buiten kantoor tijden voordoet en deze heeft directe gevolgen voor de inzet van Uitzendkrachten, dan dient de eindverantwoordelijke accountmanager binnen redelijke grenzen ook buiten kantoor tijden bereikbaar te zijn. Kunt u een nadere specificatie geven van 'redelijke grenzen'?	Tijdens de implementatiefase maken Deelnemer en Opdrachtnemer afspraken over de bereikbaarheid bij een calamiteit (welke tijden en welk telefoonnummer gebeld moet worden).
47	Bijlage A Programma van Eisen	8.7 A	De KPI voor de voorzieningspercentage is 100%. Houdt dit in dat er ook overgeleverd kan worden op sommige klassen of is de verdeling altijd 50/50 voor de percelen 1 en 2? Kunt u de KPI-berekening aan de hand van een voorbeeld verduidelijken?	In een Perceel met meerdere Opdrachtnemers geldt als eis een 100% score op de indicator voorzieningspercentage voor de Opdrachtnemers tezamen. Dit is overigens een 'indicator' en geen 'KPI', omdat de norm dient te worden behaald door de Opdrachtnemers tezamen en er geen sprake is van een norm ('KPI') per individuele Opdrachtnemer.
48	Bijlage A Programma van Eisen	8.15	Kunt u per perceel aangeven wat de SROI invulling in het huidige lopende contract is? Welke bijdrage in SROI percentage streeft u momenteel na?	Gedurende de looptijd van de huidige raamovereenkomsten spant opdrachtnemer zich ervoor in dat minimaal 5% van het totaal aantal gewerkte uren dat Uitzendkrachten ter beschikking worden gesteld aan Deelnemer, wordt besteed aan terbeschikkingstelling van social return-kandidaten.
49	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	3. Offerte naar Deelnemer	De opdrachtnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het afnemen van assessments en toetsen om de geschiktheid van de kandidaat vast te stellen. Wie betaalt de kosten van de assessments en toetsen?	Zoals in paragraaf 3 van bijlage J1 'Inhuurproces' is gesteld, is het aan de eigen invulling van de opdrachtnemer om de geschikte Uitzendkracht aan te leveren. Hiermee rust ook de verantwoordelijkheid (en eventuele kosten) bij de opdrachtnemer dat aangetoond kan worden bij de Deelnemer dat de kandidaat aan de geschiktheidseisen voldoet. Zie hiervoor ook de eisen in hoofdstuk 4 van het Programma van Eisen verwerkt.
50	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	11. Facturen - Onkosten	De onkosten over oudere perioden dan 3 maanden worden niet gehonoreerd. De wettelijke termijn is 5 jaar. Kan de Deelnemer dit aanpassen naar 5 jaar? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Nee, Deelnemer past deze termijn niet aan naar 5 jaar. Uitgangspunt is dat de onkosten zoveel mogelijk binnen 3 maanden worden gedeclareerd. Opdrachtnemer dient hier zoveel mogelijk op te sturen in de communicatie richting de Uitzendkrachten.
51	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	3. Offerte naar Deelnemer	U geeft hier aan dat u BSN gegevens wenst te ontvangen. Dit mag niet, conform AVG. Kunt u dit verwijderen uit deze paragraaf?	Ja, dit is akkoord. De aanpassing is verwerkt in Bijlage 'J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI&S v.NvI 1'.
52	Beschrijvend document	1.5.3	U geeft aan dat de geconstateerde belangrijkste uitdaging onder de huidige overeenkomst, het op goede wijze voorzien van de inhuurbehoefte is. Kunt u specificeren wat de huidige tekortkomingen zijn?	In het op goede wijze voorzien in de inhuurbehoefte gaat het om zowel de kwalitatieve als kwantitatieve kant van de inhuurbehoefte. Dit gaat dus om de mate waarin Deelnemers kunnen beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers
53	Beschrijvend document	1.15.3 Bulk-Offerteaanvraag	Kunt u bevestigingen dat er geen herverdelingssleutel gehanteerd gaat worden tijdens de uitvoering van de overeenkomst?	Ja, dat is correct.

54	Bijlage A Programma van Eisen	9.3	U geeft aan "Denk bij deze of aan het halfjaarlijkse uur voor het gesprek met Opdrachtnemer uit eis 4.7". Echter staat er in eis 4.7 geen halfjaarlijks uur opgenomen. Bent u bereid op te nemen in eis 4.7 dat dit een uur per kwartaal dient te zijn. Inschrijver is van mening dat 1 maal halfjaarlijks onvoldoende is. Indien u daartoe niet bereid bent, kunt u dan uitleggen waarom niet?	Indien noodzakelijk kan het periodiek karakter van het functionerings- en/of beoordelingsgesprek verhoogd worden. Voor het periodiek karakter geldt dat per Perceel in de Dienstspectificatie Afspraken (DSA) afspraken zullen worden gemaakt over de invulling. Hierbij dient opgemerkt te worden dat Opdrachtnemer conform eis 4.1 van Bijlage A 'Programma van Eisen v. NvI 1' zich regelmatig op de hoogte dient te stellen wat betreft het functioneren van de Uitzendkrachten en/of er zich problemen voordoen. Zie ook het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen.
55	Bijlage A Programma van Eisen	2.6 C	In eis 2.6C spreekt u van 'communiceren met Deelnemer vanuit één aanspreekpunt (waarin elk van de Opdrachtnemers is vertegenwoordigd).' - Is dit op lokaal niveau en/of landelijk niveau? - wordt met één aanspreekpunt bedoeld één persoon als SPOC-vertegenwoordiging voor beide partijen of van elke partij één persoon als aanspreekpunt. Kunt u dit nader toelichten?	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. Is dit op lokaal niveau en/of landelijk niveau? Het niveau is afhankelijk van de Offerteaanvraag. Over het algemeen zal het op lokaal niveau zijn. 2. wordt met één aanspreekpunt bedoeld één persoon als SPOC-vertegenwoordiging voor beide partijen of van elke partij één persoon als aanspreekpunt. Er is één aanspreekpunt voor Deelnemer. Of dit één persoon voor beide partijen of van elke partij één persoon zal tijdens de implementatiefase bepaald worden. De eis 2.6C is aangepast naar eis 2.6D. Deze wijziging is verwerkt in bijlage A 'Programma van Eisen v. NvI 1'.
56	Bijlage A Programma van Eisen	2.8	De doorlooptijd van het onderzoek/screening is minimaal 8 weken. Hoeveel weken voor start dienstverband worden vacatures uitgezet bij Inschrijver?	Indien een onderzoek/screening van toepassing is, wordt hier rekening mee gehouden met de startdatum van de Offerteaanvraag. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 43 van deze Nota van Inlichtingen.
57	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	Voor Perceel 1 geldt dat deze inlooptermijn/ inhouse locatie minimaal twee Werkdagen per week is. Zijn er mogelijkheden om hier dan de gehele werkdag te aanwezig te zijn en is hier een kantoor of open ruimte voor beschikbaar?	Het is mogelijk en wenselijk om de gehele dag aanwezig te zijn. Er is een ruimte op iedere Locatie van Deelnemer. We verwachten 8 uur aanwezigheid, voor minimaal 2 dagen per week. Hierbij wenst de Deelnemer aan te geven dat meer dan 2 dagen per week zeker gewenst is. Vanuit eerdere ervaringen is gebleken dat aanwezigheid op de werkvloer contact met Uitzendkracht verbetert en drempelverlagend werkt. Daarnaast krijgt en behoudt de Opdrachtnemer(s) meer feeling met onze dienstverlening en blijft hij beter op hoogte van ontwikkeling op desbetreffende Locatie.
58	Bijlage A Programma van Eisen	5.2	Dan is Deelnemer gerechtigd de betreffende Nadere Overeenkomst per direct te beëindigen en geldt voor Deelnemer geen opzegtermijn. Zijn er specifieke vormen waarin de deelnemer de onderbouwing van de redenen van directe opzegging zal communiceren?	Deelnemer zal in overleg treden met Opdrachtnemer. Deelnemer deelt zijn bevindingen met Opdrachtnemer en helpt Opdrachtnemer desgewenst met de degelijke onderbouwing ten behoeve van het personeelsdossier van Opdrachtnemer. De communicatievorm is niet op voorhand vastgelegd en zal naar verwachting telefonisch en/of per e-mail zijn.
59	Bijlage A Programma van Eisen	8.12	Deelnemer beoogt met dit aantal dat een totaal percentage voor 6 maanden van minimaal 80% en voor 12 maanden van minimaal 70% wordt gerealiseerd. Welke percentages blijven flexmedewerkers op dit moment en zijn er in het recente verleden periodes geweest dat deze aantallen behaald zijn door huidige of eerdere partijen?	Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op het huidige proces en afspraken omtrent werving & selectie en opleiding met de huidige opdrachtnemer(s). Het doel van de nieuwe Overeenkomst is om samen met onze uitzendpartners te borgen dat we voldoende kwalitatieve medewerkers binnen krijgen en houden, we spreken dan ook de verwachting uit dat onderstaande cijfers zullen verbeteren. Daadwerkelijke cijfers worden vanwege commerciële vertrouwelijkheid niet gedeeld. Wel spreekt Aanbestedende dienst de verwachting uit dat de cijfers binnen de nieuwe Raamovereenkomst zullen verbeteren. Het doel hiervan is om samen met onze uitzendpartners te borgen dat er voldoende kwalitatief goede medewerkers binnen komen en behoud blijven.
60	Bijlage A Programma van Eisen	8.18	Kunt u, om in te schatten hoe arbeidsintensief de opvolging van deze eis is, een indicatie geven van hoeveel maatwerkrapportages u per locatie per jaar aanvraagt?	Maatwerkrapportage betreft o.a. uitstroomberekening, doelgroepanalyse, generiek en toegespitst per Locatie. Deelnemers verwachten deze maatwerkrapportages eens per kwartaal te ontvangen.
61	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	11. Facturen - Onkosten	U geeft aan dat de overige onkosten zoals reiskosten en thuiswerkvergoeding separaat gefactureerd mogen worden na goedkeuring van de vestigings teamleider of vestigingsmanager. U geeft ook aan dat deze onkosten conform format vooraf ter controle aangeboden moeten worden, wij zien dat dit enorm arbeidsintensief is om alle onkosten gefactureerd krijgen. Wij willen gebruik gaan van een onkostendeclaratie app waar uitzendkrachten de gemaakte reiskosten en thuiswerkvergoeding kunnen declareren. Wij kunnen u de controle laten uitvoeren in deze App en de declaraties daarin laten goedkeuren. Op deze manier bent u in de lead over de uitbetaling en facturatie van de onkosten. Wij kunnen u voorzien van een totaal factuur per 4 weken van deze goedgekeurde declaraties per vestiging/werklocatie. Gaat u akkoord met het goedkeuren in onze app en de facturatie daarvan?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord.
62	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	11. Facturen - Onkosten	In bijlage J1 perceel 1 kop 11 spreekt u over overige kosten zoals reiskosten, thuiswerkvergoeding, TOD etc. U spreekt niet over deze overige kosten in de bijlage J2 en J3. Kunt u bevestigen dat in deze percelen de eis zoals gesteld in bijlage J1 kop 11 niet van toepassing zijn?	Ondanks er in het inhuurproces van Perceel 2 Toeslagen (bijlage J2) en Perceel 3 Cfd IHH (bijlage J3) niet expliciet is stilgestaan, zijn de overige kosten c.q. onkosten zoals reiskosten, thuiswerkvergoeding etc. tevens van toepassing bij deze Percelen. Zie hiervoor onder andere hoofdstuk 9 en hoofdstuk 10 van Bijlage A 'Programma van Eisen'. Voor het Perceel 2 Toeslagen is dit toegevoegd in Bijlage J3 'Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen v. NvI 1'. Voor het Perceel 3 Cfd IHH is dit toegevoegd in Bijlage J3 'Inhuurproces, Perceel 3 Cfd IHH v. NvI 1'.
63	Bijlage A Programma van Eisen	10.16	Deelnemer geeft geen urengarantie voor een vaste arbeidsomvang of inhuurduur in alle fasen. Kunt u bevestigen dat de arbeidsomvang gedurende contractperiode niet veranderd? Bij nee, kunt u aangeven hoe vaak het voor is gekomen dat de arbeidsomvang gedurende een contractperiode omlaag wordt bijgesteld?	Het is tijdens de huidige raamovereenkomsten van de Percelen doorgaans niet voorgekomen dat de arbeidsomvang van een uitzendkracht is veranderd, behalve dan op verzoek van de uitzendkracht zelf. Het is ook niet de verwachting dat dit tijdens de komende Raamovereenkomsten wel gaat voorkomen.

64	Bijlage A Programma van Eisen	4.5	Ook Deelnemer heeft verplichtingen onder de Arbowet. Kunt u bevestigen dat het in het kader van deze eis enkel gaat om verplichtingen die op grond van die wet op Opdrachtnemer rusten, en dus niet op verplichtingen die op Deelnemer rusten? Zo nee, dan graag uw toelichting.	Relevante wet- en regelgeving inzake de Arbo zijn uiteraard op zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer van toepassing. Uit deze wet- en regelgeving blijkt ook welke verplichtingen voor welke Partij(en) gelden. Opdrachtgever leeft haar verplichtingen vanuit deze (en andere) wet- en regelgeving uiteraard na, en verwacht dat ook van Opdrachtnemer. Eis 4.5 kan met name worden gelezen in de context van begeleiding door Opdrachtnemer van de Uitzendkracht ingeval van
65	Bijlage A Programma van Eisen	9.4	In deze eis is opgenomen dat facturering plaatsvindt op de daadwerkelijke gewerkte uren door de uitzendkracht. Door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen in de ABU CAO heeft de uitzendkracht in bepaalde situaties ook recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet in onze invloedssfeer of die van de uitzendkracht ligt - niet zijn gewerkt. Wij achten het redelijk dat deze uren aan u kunnen worden doorberekend, te meer daar hiervoor geen, althans geen afdoende voorziening is opgenomen in onze tariefstelling. De uren waarop de uitzendkrachten recht heeft betreft: 1. de wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst. 2. wettelijk voorgeschreven uren: oproepkrachten hebben op grond van de wet na 12 maanden recht op (loon over) een vast aantal uren. Doorgaans bieden wij met het oog hierop of om andere redenen in overleg met onze opdrachtgevers reeds eerder een gegarandeerd aantal uren aan. Dit aantal uren wordt bij een aanbod na 12 maanden door de wet bepaald. Voor onze opdrachtgevers ligt hier ook een verantwoordelijkheid, zij bepalen immers - direct of indirect - de daadwerkelijk inzet van de medewerker. Dit geldt uiteraard niet voor uren die niet zijn gewerkt als gevolg van verlof, ziekte, feestdagen of gebrek aan beschikbaarheid van de uitzendkracht (deze uren zijn inbegrepen in het tarief of hierover bestaat geen recht op loon). 3. uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de uitzendkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij Opdrachtgever/Deelnemer te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald. Kunt u bevestigen dat ook de bovengenoemde uren kunnen worden doorberekend? Zo nee, kunt u ons dan gemotiveerd toelichten wat uw overwegingen daartoe zijn?	Nee, Aanbestedende dienst bevestigt niet dat alle drie door u genoemde urensoorten kunnen aan Deelnemer worden doorberekend. 1. Hiervoor geldt het wettelijk kader conform 7:628a BW, lid 1. De wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst geldt volgens dit wettelijk kader onder bepaalde omstandigheden wel of niet: > <i>Het recht op '3 uur loon per oproep' geldt voor arbeidsovereenkomsten die zijn aangegaan voor minder dan 15 uur per week;</i> > <i>Het recht op '3 uur loon per oproep' geldt voor oproepovereenkomsten waarbij de werkgever de werknemer niet verplicht om gehoor te geven aan de oproep;</i> > <i>Het recht op '3 uur loon per oproep' geldt wanneer de tijdstippen waarop gewerkt moet worden niet zijn vastgelegd.</i> > <i>Uitspraak Hoge Raad 3 mei 2013</i> <i>Flexibele arbeidskrachten die meerdere keren per dag worden ingezet door hun werkgever, moeten voor iedere oproep minimaal 3 uur uitbetaald krijgen.</i> <i>Alleen wanneer de tijd tussen de eerste en tweede oproep korter is dan een pauze (zoals gebruikelijk bij het bedrijf waar men werkt), mag dit als 1 oproep worden gerekend.</i> (bron van deze tekst over de hierboven vermelde vier elementen: Armslag, artikel 7:628a, lid 1) Indien zich een situatie voordoet waarbij de wettelijke uitzondering niet geldt en de inzetduur van een dienst minder dan 3 uur is, dan treden Deelnemer en Opdrachtnemer hierover in overleg, waarbij Opdrachtnemer aantoont dat er geen sprake is van een wettelijke uitzondering. 2. Zie eis 10.16 van het Programma van Eisen, bijlage A. Deelnemer geeft geen urengarantie voor een vaste arbeidsomvang of inhuurduur. 3. Zie de eisen 4.9 tot en met 4.10B van het Programma van Eisen, bijlage A.
66	Bijlage A Programma van Eisen	10.9	In deze eis is opgenomen dat eventuele kosten die worden gemaakt door het gebruiken van de mobiliteitskaart na afloop van de nadere overeenkomst of het niet-houden aan de voorwaarden t.a.v. die kaart door de uitzendkracht, worden teruggevorderd door Deelnemer bij Opdrachtnemer. Hier kunnen wij niet mee instemmen. Opdrachtnemer is immers geen partij bij de rechtsverhouding die in dit kader ontstaat tussen Opdrachtgever en de uitzendkracht. De mobiliteitskaart is van Opdrachtgever en wordt ook door Opdrachtgever c.q. Deelnemer uitgegeven. Tenzij dit op correcte wijze wordt vastgelegd tussen Opdrachtgever/Deelnemer en uitzendkracht, heeft Opdrachtnemer geen vordering op de uitzendkracht en ontbreekt de rechtsgrond voor Opdrachtnemer om enige maatregel te nemen tegen de uitzendkracht bij het niet (tijdig) retourneren van de kaart of bij onjuist gebruik van de kaart. Kunt u gezien het voorgaande bevestigen dat tussen Opdrachtgever/Deelnemer en de uitzendkracht een (bruikleen)overeenkomst wordt gesloten waarin rechtsgeldig wordt overeengekomen dat Opdrachtnemer gerechtigd is om de kosten namens of in plaats van Opdrachtgever/Deelnemer op de uitzendkracht te verhalen? Zo nee, dan graag uw gemotiveerde reactie.	Nee, het sluiten van een dergelijke (bruikleen)overeenkomst met Uitzendkracht kan Aanbestedende dienst op voorhand niet bevestigen. Opdrachtgever kan zelf geen kosten op de Uitzendkracht verhalen, omdat zij geen juridisch werkgever van de Uitzendkracht is. Verder verwijst Aanbestedende dienst naar onder meer de volgende tekstdelen die in eis 9.5 staan: <i>"Deelnemer kan aan de Uitzendkracht een mobiliteitskaart verstrekken voor binnenlandse dienstreizen en eventueel ook voor het woon-werkverkeer van de Uitzendkracht. Opdrachtgever en/of Deelnemer kan nadere voorwaarden stellen aan het eventuele gebruik van de mobiliteitskaart en kan verlangen dat een verstrekte mobiliteitskaart per direct wordt teruggegeven of een app wordt verwijderd.</i> <i>Deelnemer heeft schriftelijke goedkeuring nodig van Opdrachtnemer voordat hij een mobiliteitskaart of app aan een Uitzendkracht mag verstrekken. Deze goedkeuring kan in de DienstsPECIFICKE Afspraken en/of in de Nadere Overeenkomst worden vastgelegd. De beslissing om wel of geen mobiliteitskaart ter beschikking te stellen, kan per Uitzendkracht of Nadere Overeenkomst variëren."</i> en <i>"Bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst wordt de mobiliteitskaart aan Deelnemer retour gezonden/gegeven of de app verwijderd. Indien de Uitzendkracht de mobiliteitskaart gebruikt na afloop van de Nadere Overeenkomst of zich anderszins niet houdt aan de van toepassing zijnde voorwaarden ten aanzien van het gebruik van de mobiliteitskaart, is het uitgangspunt is dat Deelnemer de hiermee gemoeide kosten terugvordert bij Opdrachtnemer."</i> Verder merkt Aanbestedende dienst op dat Opdrachtnemer ook een informatieverplichting jegens Uitzendkracht heeft, zodat deze weet welke rechten en plichten bij Deelnemer gelden. Ook wat betreft het gebruik van een mobiliteitskaart. Vanwege het bovengenoemde ziet Opdrachtgever geen aanleiding akkoord te gaan met het verzoek van vragensteller, dan wel eis 10.9, die in haar <i>gehele</i> context dient te worden gelezen, aan te passen.
67	Bijlage D ARVODI 2018	6.2	Dit artikel bepaalt dat Opdrachtgever kan bepalen dat personen die belast zijn met de uitvoering van de diensten, door Opdrachtnemer vervangen moeten worden. Wij achten het redelijk dat Partijen met elkaar in overleg treden alvorens tot vervanging wordt besloten en verzoeken u dan ook de eerste zin als volgt aan te passen: "Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, omdat hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de Overeenkomst nodig of wenselijk is, dan voeren Partijen hiertoe overleg. Na dit overleg geeft Opdrachtnemer hieraan gevolg." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, hier stemmen wij niet mee in. Eis 5.3 van bijlage A Programma van Eisen start met de zin <i>"Een Uitzendkracht kan worden vervangen na voorafgaand overleg daarover tussen Deelnemer en Opdrachtnemer."</i> In eis 8.4 van bijlage A Programma van Eisen is reeds opgenomen dat vervanging van bijvoorbeeld de accountmanager van Opdrachtnemer op verzoek van de categorie UZKA niet op onredelijke gronden geschiedt. Het is logisch dat Partijen dan ook eerst hierover overleggen.

68	Bijlage D ARVODI 2018	21.5	Met dit artikel kunnen wij niet instemmen. Als schade wordt geleden terwijl de zaken worden gebruikt onder leiding en toezicht van Opdrachtgever achten wij het niet redelijk dat deze schade geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer zou komen. Wij verzoeken u dan ook dit artikel te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Er kan immers sprake zijn van aansprakelijkheid en schadeplichtigheid van Opdrachtnemer door toedoen van Uitzendkrachten. Bijvoorbeeld omdat Opdrachtnemer is tekortgeschoten in de selectie (bijv. verificatie van referenties of eigen administratie) van de Uitzendkracht als gevolg waarvan schade ontstaat. Daarbij kan worden gedacht aan een situatie waarbij Opdrachtnemer een Uitzendkracht ter beschikking stelt, waarvan uit reeds eerder gebleken gedraging kan worden verwacht dat deze mogelijk schade zal toebrengen aan (zaken van) de inlener. In een dergelijke situatie is
69	Bijlage D ARVODI 2018	22.5	In deze bepaling staat opgenomen dat Opdrachtnemer de verrichte onverschuldigde betalingen dient terug te betalen aan de Opdrachtgever vermeerderd met de wettelijke rente van de dag waarop dit is betaald. Wettelijke rente is op grond van artikel 6:119 BW verschuldigd over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening van een geldsom in verzuim is. Als een geldsom te goeder trouw is aangenomen, dan dient de ontvanger in gebreke gesteld te worden om in verzuim te zijn en is de wettelijke rente vanaf de datum van het verzuim verschuldigd. Wij verzoeken u dan ook de laatste zin van artikel 22.5 als volgt te wijzigen: Indien de Overeenkomst is ontbonden, betaalt Opdrachtnemer de reeds door Opdrachtgever aan hem verrichte onverschuldigde betalingen aan Opdrachtgever terug, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de dag waarop Opdrachtnemer met de voldoening in verzuim is. Indien u niet met deze wijziging kunt instemmen, kunt u ons dan uitleggen waarom niet?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Wij zien geen redenen om de laatste zin van artikel 22.5 te wijzigen. Zoals vragensteller zelf al aangeeft vloeit uit de wet (het BW) voort dat de schuldenaar in verzuim moet zijn.
70	Bijlage D ARVODI 2018	24.7	In dit artikel staat een vrijwaring opgenomen voor aanspraken van derden voor inbreuken op IE rechten. Deze vrijwaring is nu niet gemaximeerd. In uw FAQ schrijft u dat u niet inziet waarom van opdrachtnemer niet mag worden verlangd dat zij opdrachtgever vrijwaart voor aanspraken van derden. Wij verzoeken u echter niet om de vrijwaring te schrappen, maar om deze vrijwaring te maximaliseren. Voorschrift 3.9 D lid 1 Gids Proportionaliteit bepaalt namelijk dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is. Omdat wij niet kunnen instemmen met deze niet-maximeerde vrijwarings verzoeken wij u de volgende zinsnede aan artikel 24.7 toe te voegen: "Deze vrijwaring is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de verzekering van Opdrachtnemer dekking biedt." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever uitsluitend voor zover er sprake is van een toerekenbare tekortkoming. Verder beperking is hier niet aan de orde. Zie eveneens artikel 14.7 van bijlage C 'model Raamovereenkomst v.NvI 1'.
71	Bijlage C Model Raamovereenkomst	4.1. sub 1	Inschrijver begrijpt dat er op een later moment Dienstspectifieke Afspraken zullen worden gemaakt. Kunt u volledigheidshalve voorafgaand wel bevestigen dat het niet de intentie is van de Opdrachtgever dat de VOG door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever zal worden verstrekt? Dit is namelijk voor de Opdrachtnemer niet toegestaan. Wij kunnen slechts op neutrale gronden mededelen of een Uitzendkracht aan de gestelde eisen voldoet (waaronder het hebben verkregen van een VOG). Slechts de Uitzendkracht zelf kan/mag de VOG aan de Opdrachtgever verstrekken. Mocht u dit anders zien, graag uw toelichting.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen.
72	Bijlage C Model Raamovereenkomst	5.2	Dit artikel bevat een verwijziging naar eis 9.5, tweede alinea van het Programma van Eisen. Inschrijver vermoedt dat dit een verschrijving is en dat wordt verwezen naar eis 9.4. Kunt u dit aanpassen in de uiteindelijke raamovereenkomst?	Bedankt voor uw alertheid, dit is inderdaad een verschrijving. Dit is ter verduidelijking aangepast in bijlage C 'Model Raamovereenkomst t v.NvI 1'.
73	Bijlage C Model Raamovereenkomst	9.3	Op grond van dit artikel vrijwaart Opdrachtnemer de Opdrachgever tegen alle aanspraken en claims van de derden als bedoeld in art. 9.1, voortvloeiende uit of verband houdende met het inschakelen van die derden door de opdrachtnemer. Het kan uiteraard zo zijn dat een ingeschakelde derde een claim heeft op de Opdrachtgever in het geval van een tekortkoming van de Opdrachtgever. Inschrijver begrijpt deze bepaling zo dat het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever vrijwaart voor aanspraken en claims van derden die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Die nuance is echter nu niet opgenomen in het artikel. Bent u bereid dit toe te voegen? Zo niet, waarom niet?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Opdrachtgever ziet geen reden om deze nuancerings op te nemen. Indien Opdrachtnemer schade leidt en vast is komen te staan deze schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer deze schade op grond van artikel 11.2 bij Opdrachtgever verhalen.
74	Bijlage A Programma van Eisen	Hoofdstuk 6	Kunt u aangeven of er sprake is van migratie in perceel 1, 2 en 3. Zo ja, kunt u inzage geven hoe de migrerende uitzendkrachten worden verdeeld over de eventueel nieuwe partijen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 115 en vraag 190 van deze Nota van Inlichtingen.
75	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	U geeft voor Perceel 1 aan dat Opdrachtnemer minimaal twee werkdagen per week aanwezig dient te zijn. Verwacht u dat Opdrachtnemer op een werkdag ook minimaal 8 uur aanwezig is of bepaalt Opdrachtnemer dat zelf?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 57 van deze Nota van Inlichtingen.
76	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	U geeft voor Perceel 3 aan dat Opdrachtnemer minimaal twee werkdagen per week aanwezig dient te zijn. Verwacht u dat Opdrachtnemer op een werkdag ook minimaal 8 uur aanwezig is of bepaalt Opdrachtnemer dat zelf?	Ja, de verwachting is minimaal 8 uur per werkdag aanwezigheid.
77	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	Bij de vraagstelling zit overlap tussen bullet 1 en 2. bij beide vraagt u naar 'vanaf het moment van aanname Van de Uitzendkrachten'. Kunt u bevestigen dat bullet 1 gaat over van aanname tot start en bullet 2 vanaf start tot einde van de opdracht. Indien nee, wilt u verduidelijken waar het onderscheid tussen deze vragen zit?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 105 van deze Nota van Inlichtingen.
78	Bijlage E2 Deelnemer en Inhuurbehoefte Dienst Toeslagen	2.2	U spreekt de verwachting uit dat over het jaar 2026 een inhuurbehoefte ontstaat van 248.400 uur. Dit is een flink groei t.o.v. het voorgaande jaar. Kunt u toelichten wat hier de oorzaak van is? En op welke locatie u het merendeel van deze vacatures verwacht?	Er is hier geen sprake van een grote toename in 2026 ten opzichte van 2025. In 2025 is gerekend met 2 maanden aangezien de Raamovereenkomst ingaat per 1 november 2025.
79	Bijlage E2 Deelnemer en Inhuurbehoefte Dienst Toeslagen	2.3	Is de inhuur in perceel 2 van 2022, 2023 of 2024 het meest representatief voor de inhuur van 2025 - 2031?	Wanneer we de afbouw buiten beschouwing laten dan zal het jaar 2024 het meest representatief zijn, dit in verband met alle optimalisaties die in de samenwerking tussen huidige opdrachtnemer en Deelnemer zijn uitgevoerd.
80	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	Kunt u aangeven welke specifieke eisen u stelt aan de inhouse aanwezigheid (zoals uren) per perceel, zodat een eerlijke en consistente prijsvorming voor alle inschrijvers gewaarborgd wordt? Kunt u daarbij aangeven waarom een inhouse constructie de dienstverlening bij u ten goede komt?	Er wordt een aanwezigheid van tenminste 2 Werkdagen verwacht. Zie hiervoor ook antwoord op vraag 57 en 76 van deze Nota van Inlichtingen.

81	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	Gezien het belang van deze wensvraag en de veel omvattende subvragen, achten wij 2 A4 als onvoldoende ruimte voor een goede beantwoording. Gaat u akkoord met een uitbreiding van 2 A4 naar 4 a4?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 20 van deze Nota van Inlichtingen. Aanbestedende dienst is daarbij van mening dat de uitbreiding naar drie pagina's voldoende ruimte biedt voor een degelijke uitwerking van de wensvraag. Een verdere uitwerking wordt dan ook niet nodig geacht. Het beperktere aantal pagina's daagt Inschrijvers maximaal uit om tot de kern van de wensvraag te komen, leidt tot meer onderscheidend vermogen en de capaciteitslasten worden beheersbaar gehouden.
82	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	Gezien het belang van deze wensvraag en de veel omvattende subvragen, achten wij 2 A4 als onvoldoende ruimte voor een goede beantwoording. Gaat u akkoord met een uitbreiding van 2 A4 naar 4 a4?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 15 van deze Nota van Inlichtingen.
83	Beschrijvend document	4.6.5	In paragraaf 4.6.5 van het beschrijvend document voor de ervaringseis terzake kerncompetentie A en de ervaringseis terzake kerncompetentie B of de ervaringseis terzake kerncompetentie C geeft u aan dat het is toegestaan om één en dezelfde referentieopdracht voor meerdere percelen te gebruiken, mits voor ieder perceel voor ieder perceel aan de minimale ervaringseisen wordt voldaan. Begrijpen wij goed dat wanneer we een referent opgeven voor kerncompetentie A, deze uren dan ook ingezet mogen worden voor kerncompetentie B en/of C?	Nee, indien u één en dezelfde referentieopdracht voor meerdere Percelen wilt gebruiken dient u te voldoen aan de opgetelde hoeveelheid uren van de desbetreffende Percelen gezamenlijk. Zie hiervoor ook het gegeven voorbeeld in paragraaf 4.6 van het Beschrijvend Document.
84	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Wensuitwerking 2 geldt voor alle percelen. Kunt u bevestigen dat de fictieve vacature uitvraag relevant is voor alle percelen?	Uw uitwerking van de fictieve offerteaanvraag is relevant voor alle Percelen. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 18 van deze Nota van Inlichtingen.
85	Beschrijvend document	Paragraaf 1.9	De geraamde uren bij Perceel 2 lopen na 2026 fors terug. Kunt u aangeven waarom u deze afname in het aantal uren verwacht?	De verwachting is dat het organisatieonderdeel UHT van de DG Toeslagen afbouwt en eind 2027 als organisatie niet meer nodig is. Zie hiervoor tevens de uitleg verwerkt in Bijlage E2 Deelnemersbeschrijving en Inhuurbehoefte.
86	Bijlage A Programma van Eisen	3.8A. 3.8B. 4.1. 5.1 en 5.2	In 3.8A en 3.8B wordt gesproken over een opzegtermijn van één maand. Indien er sprake is van het schenden van het vertrouwen van Deelnemer (eis 4.1) zou dus een opzegtermijn van één maand gelden (of van één werkdag als sprake is van een van de genoemde uitzonderingen). Echter staat in 5.2 dat de Nadere Overeenkomst per direct beëindigd kan worden indien sprake is van het schenden van het vertrouwen van Deelnemer. Vraag: hoe verhouden deze twee eisen zich tot elkaar? En kan opdrachtgever door middel van voorbeelden nader specificeren wanneer sprake is van een schending van vertrouwen omwille van een duidelijker kader in de uitvoering?	Uw omschrijving betreft het opzegtermijn van één maand indien er sprake is van het schenden van het vertrouwen van Deelnemer is onjuist. Zie onderstaande opsomming. In de eisen 3.8A en 3.8B zijn een drietal situaties omschreven. 1. Opzegtermijn van één maand tegen de eerstvolgende Werkdag bij tussentijds opzeggen. 2. De eerste periode van inzet waarbij voor Uitzendkracht sprake is van onvoorzien niet-goed functioneren of geen goede match qua houding en gedrag, hiervoor geldt voor Deelnemer 1 Werkdag opzegtermijn. 3. Tot slot, indien de situaties uit eis 5.2 (waaronder het schenden van vertrouwen) zich voordoen, geldt voor Deelnemer geen opzegtermijn. Onder eis 5.2 worden twee voorbeelden gegeven van mogelijke situaties waarbij het vertrouwen van Deelnemer wordt geschonden. Deze situaties betreft veelal maatwerk, maar te denken valt aan het niet tijdig aanwezig zijn en/of het niet opzeggen van een werkdag opzeggen van een werkdag . Nee, dit blijft niet gehandhaafd.
87	Bijlage A Programma van Eisen	2.2	U stelt dat diploma's gecontroleerd moeten worden, maar binnen perceel 1 geldt op dit moment een werk- en denkniveau eis, gecontroleerd door het maken van een assessment. Kunt u toelichten of dit binnen de komende contractperiode gehandhaafd blijft?	De in de Offerte aangeboden Uitzendkracht(en) dient/dienen te voldoen aan alle in de Offerteaanvraag genoemde eisen zoals het werk- en denkniveau. Voordat een Uitzendkracht aangeboden wordt, stelt Opdrachtnemer een onderzoek in naar de geschiktheid van de Uitzendkracht voor de Vacature. Opdrachtnemer toetst hierbij onder meer referenties, diploma's, identiteit, nevenwerkzaamheden van de Uitzendkracht, alsmede of de Uitzendkracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 49 van deze Nota van Inlichtingen.
88	Bijlage A Programma van Eisen	2.6A	Eis 2.6 A komt niet overeen met inhuurproces beschrijving. 2.6A stelt een doorlooptijd werving + administratieve afhandeling van 5 weken (3 weken werving + 2 weken administratie) en inhuurproces beschrijft te streven naar een doorlooptijd van 6 weken. (4 weken werving + 2 weken werving). Bent u het er mee eens om PvE 2.6A te wijzigingen naar 6 weken?	In eis 2.6A wordt gesproken over de uiterste termijn waarbinnen de contactpersoon van Opdrachtnemer contact opneemt met de aanvrager van de Deelnemer om de verwachting aan te geven inzake het indienen van de gevraagde Offerte. Dit is 5 weken voor aanvang van de opleiding. U dient maximaal 10 werkdagen voor aanvang van de opleiding desbetreffende Offerte in te dienen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er (ruim) voor tijd aangegeven wordt op welke datums de opleiding plaats gaan vinden. Met andere woorden, er is al ruim voor de A. Responstijd Opdrachtnemer bij u bekend wanneer de opleiding plaatsvindt waarbij rekening gehouden is met het tijdig kunnen werven.
89	Bijlage A Programma van Eisen	2.6B	De wervingsperiode voor het werven van 5-9 uitzendkrachten > maximaal 5 werkdagen kan uitdagend zijn gezien de huidige arbeidsmarkt. Is deelnemer bereid deze periode te verruimen?	Gezien de invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag. Perceel 2 - Toeslagen: Ja, we gaat akkoord met verruiming van de wervingsperiode naar maximaal 7 Werkdagen voor het werven van 5-9 Uitzendkrachten. De verruiming is verwerkt in eis 2.6B het Programma van Eisen v.Nv1 1. Perceel 3 - Cfd IHH: Nee, we gaan niet akkoord met verruiming van de wervingsperiode, dit gezien de aard van het werk waarbij het mogelijk is dat op korte termijn inzet nodig is. Vanwege de verschillende oplevertijden tussen Perceel 2 en Perceel 3, volgt een eistoevoeging (2.6C) in het Programma van Eisen v.Nv1 1.

90	Bijlage A Programma van Eisen	2.6 (A+B)	Kunnen de historische inhuurgegevens van de percelen verder worden geduid als het gaat om de verdeling tussen uitvraag klassen en individuele functies?	De bijlage H1-H3 Historische inhuurgegevens van de Percelen wordt geen onderscheid tussenklassen en individuele functies gemaakt. Om u toch een beeld te geven van de verdeling, het volgende: Perceel 1 - KI&S: In tabel 16 van bijlage H1 'Historische inhuurgegevens' zijn de functiecategorieën servicemedewerker en webcare-medewerker klassen en de functiecategorieën stafmedewerker en supervisor/teamleider individuele functies. Perceel 2 - Toeslagen: In tabel 16 van bijlagen H3 'Historische inhuurgegevens' zijn de namen van individuele functies benoemd. Bij Toeslagen wordt geen gebruik gemaakt van klassen. Perceel 3 Cfd IHH: In tabel 16 van bijlagen H3 'Historische inhuurgegevens' zijn de namen van individuele functies benoemd. Bij Cfd IHH wordt geen gebruik gemaakt van klassen.
91	Bijlage A Programma van Eisen	2.8	VGB screening: Hoe vaak is dit ingezet in de afgelopen contractperiode?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 43 van deze Nota van Inlichtingen.
92	Bijlage A Programma van Eisen	2.10	Hoe vaak is het intrekken van een vacature voorgekomen in de afgelopen contractperiode? Wat is het proces indien een kandidaat al een contract heeft getekend?	Gedurende de huidige raamovereenkomsten is het doorgaans niet voorgekomen dat een vacature is ingetrokken nadat een kandidaat een contract heeft getekend.
93	Bijlage A Programma van Eisen	3.6	In Eis 3.5 geeft u aan dat we in de DSA afspraken maken over het laten starten van een uitzendkracht die in het bezit is van een VOG en over de controle op aanwezigheid. In Eis 3.6 staat dat een Uitzendkracht voor start van de werkzaamheden in bezit moet zijn van een VOG en in uitzonderingsgevallen binnen 4 weken. De werving krijgt inschrijvers 5 weken vantevoren te horen, dus een VOG verklaring realiseren voor start van de werkzaamheden is praktisch niet uitvoerbaar. Gaat u ermee akkoord dat een VOG 4 weken na start uiterlijk moet worden overgelegd?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Enkel in uitzonderingsgevallen mag, na voorafgaande toestemming van Deelnemer, de VOG op een later moment aanwezig zijn. Dit moment is niet later dan 4 weken na aanvang van de Werkzaamheden van de Uitzendkracht, tenzij in de Dienstspecifieke Afspraken (DSA) een andere termijn is overeengekomen.
94	Bijlage A Programma van Eisen	10.18	U vraagt inschrijver om de kosten voor het aanvragen van een VOG op zich te nemen, zonder dat vooraf duidelijk is hoeveel VOG aanvragen zullen worden gedaan. Inschrijver neemt daarmee een financieel risico en dient een reservering op te nemen in de kostprijs. Dit leidt voor u tot een hoger opdrachtgeverstarief. Bent u bereid om de kosten van de VOG te vergoeden door inschrijver toe te staan de kosten separaat tegen kostprijs te factureren om zo te voorkomen dat u hogere kosten maakt dan nodig?	Nee, wij zijn hier niet toe bereid.
95	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	Graag ontvangen wij een verduidelijking op inhouse locatie KI&S minimaal 2 dagen per week. Hoe wordt de verdeling gemaakt tussen de twee partijen? Dienen zij op dezelfde 2 dagen aanwezig te zijn of juist op verschillende dagen?	Afhankelijk van de locatie worden hier afspraken over gemaakt in de DienstSpecifieke Afspraken. Voor meer uitleg over de inhouselocatie, zie ook het antwoord op vraag 57 van deze Nota van Inlichtingen.
96	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	Graag ontvangen wij een verduidelijking op 'Inloopmogelijkheid/inhouse locatie momenteel niet van toepassing is' betreffende Dienst Toeslagen. Betekent dit dat hier geen behoefte is of dat dit in de toekomst wel wenselijk is?	Tot nu toe is hier geen behoefte in geweest, maar dit kan eventueel in de toekomst wijzigen. Indien dit het geval maken Partijen onderling afspraken en verwerken zij deze in de Dienstspecifieke Afspraken.
97	Bijlage A Programma van Eisen	4.9	Opleidingskosten voor uitvoering van werkzaamheden komen voor rekening opdrachtnemer. Hoe ziet deelnemer dit gezien een verplichte opleiding doorlopen moet worden bij deelnemer om te kunnen starten in de functie? Graag verduidelijking en bevestiging of deze aanname klopt: Onder voor start van werkzaamheden wordt vóór start van opleidingsklas verstaan?	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op eis 4.10 in plaats van eis 4.9. De opleidingskosten en de arbeidskosten zijn voor Perceel 1 KI&S in eis 4.10A verwerkt. De opleidingskosten en de arbeidskosten zijn voor Perceel 2 Toeslagen en Perceel 3 cfd IHH in eis 4.10B verwerkt. In bijlage E1 t/m E3 'Deelnemer en Inhuurbehoefte' staat beschreven in hoeverre een opleiding voor de start van de Werkzaamheden van toepassing is. Dit is voornamelijk bij Perceel 1 van toepassing.
98	Bijlage A Programma van Eisen	5.1	Graag zien we de toevoeging op PvE 5.1: 'Met in achtneming van de geldende opzegtermijnen'. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Met de verwijzing naar eis 3.8, 4.1, 4.2 en 5.2 is een directe koppeling met de geldende opzegtermijnen gemaakt. Derhalve is een toevoeging voor ons niet nodig. Zie tevens het antwoord op vraag 86 van deze Nota van Inlichtingen.
99	Bijlage A Programma van Eisen	6.7	Kan inzichtelijk worden gemaakt wat de faseverdeling van de huidige groep uitzendkrachten is?	Het aantal unieke personen naar Fase A, B, C is in tabel 9 van de bijlagen H1 t/m H3 'Historische inhuurgegevens' per Perceel verwerkt.
100	Bijlage A Programma van Eisen	8.12	Kan inzichtelijk worden gemaakt wat de historische cijfers / percentages vanuit de huidige raamovereenkomst zijn?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 59 van deze Nota van Inlichtingen.
101	Bijlage B Programma van Wensen	P1. pagina 4	Mogen we wel verwijzen naar een andere wens?	Nee, bij de beoordeling van de wensnuitwerking wordt steeds uitsluitend beoordeeld op wat bij de betreffende wens is uitgewerkt. Teksten uit andere wensvragen waar naar wordt verwezen worden in de beoordeling niet meegenomen.
102	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	Kunt u een overzicht van de te verwachten uitstroombpercentages gedurende de komende contractperiode aanleveren met daarbij de leeftijds categorieën?	De te verwachte interne uitstroombpercentages zijn niet aanwezig, en kunnen om die reden niet worden aangeleverd.

103	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	U verwijst in de subvragen van wens 1 naar "de beschreven kennis", wij vragen u om dit te specificeren. Aangezien in de doelstelling u aangeeft "kennis opdoet over de cultuur, doelstellingen en specifieke behoeften van Deelnemer met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten." Dit is onvoldoende concreet om een juiste uitwerking te geven van de subvragen. A. Welke doelstellingen refereert u naar? B. Specifieke behoeften van de Deelnemer met betrekking tot de inhuur van uitzendkrachten, kunt u dit nader toelichten. Het is nu een zeer breed begrip, wat voor soort behoeften kan inschrijver aan denken?	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A. Welke doelstellingen refereert u naar? Deze doelstellingen kunnen organisatie-doelstellingen van de Deelnemers zijn. Waarbij met de verkregen kennis naar de cultuur, doelstellingen en specifieke behoeften van de Deelnemer met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten wordt gerefereerd. Een verdere concretisering is voor deze wensvraag niet nodig. Deelnemers zijn, zoals in de vraagstelling staat beschreven, op zoek naar de wijze waarop kennis wordt verkregen. Niet naar een uitwerking van de specifieke kennis die verkregen wordt. B. Ook hier geldt dat Deelnemers op zoek zijn naar hoe Opdrachtnemer zich verdiept in de organisatie en hoe hij kennis opdoet. Deelnemers zijn niet op zoek naar een verdere uitwerking van wat deze specifieke behoeften mogelijk kunnen
104	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1 + 2.2 Wens	Is het toegestaan om van de volgorde van de vraagstelling af te wijken in de beantwoording van de wensen?	Om het leesgemak voor de beoordelaars te bevorderen en om ervoor te zorgen dat door ons gevraagde en door u beschreven zaken niet over het hoofd worden gezien ziet Aanbestedende dienst graag dat de in de wensvraag gehanteerde volgorde aangehouden wordt. Een afwijkende volgorde is daarmee niet wenselijk. Dit geldt voor alle in het Programma van Wensen beschreven wensen.
105	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Subvraag 1 en 2 hebben overlap in de uitvraag. Beiden vragen: Op welke manier u de Uitzendkrachten ondersteunt en begeleidt, vanaf het moment van 'aanname' tot start van de Nadere Overeenkomst". Ons voorstel is om het gedeelte: "vanaf het moment van 'aanname' tot start Nadere overeenkomst" uit subvraag 1 te halen, om overlap te voorkomen.	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op wens 3 in plaats van wens 2.
106	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Klopt het dat u bij subvraag 3 doelt op betrokken en gevraagd en ongevraagd advies geven over hoe voortijdige ongewenste uitstroom tot een minimum te beperken? Zo niet, waar wilt u betrokken bij raken en advies over krijgen? We vragen u om hier specifiek in te zijn, gezien de schaarse ruimte in de uitwerking. Zo voorkomen we dat we de subvraag beantwoorden op een wijzen die u niet wens.	Bedankt voor uw voorstel. Zie hiervoor het antwoord op vraag 21 van deze Nota van Inlichtingen. De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op wens 3 in plaats van wens 2. Zoals in de vraagstelling wordt beschreven wordt Inschrijver gevraagd om te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de beschreven doelstelling. In dit geval wenst Deelnemer om gevraagd en ongevraagd geadviseerd te worden over het zo tevreden en intrinsiek gemotiveerd mogelijk houden van de Uitzendkracht, en dat zijn inzet bij Deelnemer onverminderd blijft, om zo voortijdige ongewenste uitstroom tot een minimum te beperken. Dit is ter verduidelijking vermeld in bijlage B 'Programma van Wensen versie Nv11'.
107	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U vraagt 3 subvragen uit, echter hebben deze subvragen meerdere deelvragen. Waardoor deze allen beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 2 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens te summier. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 3 pagina's?	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op wens 3 in plaats van wens 2. Ja, de Aanbestedende dienst gaat akkoord met de uitbreiding van één (1) pagina voor de uitwerking van het Recruitmentplan. Het maximaal aantal pagina's voor de vacaturetekst én de onderbouwing is ongewijzigd. De aanpassing van het aantal pagina's is vermeld in Bijlage B 'Programma van Wensen versie Nv11'.
108	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	U vraagt 3 subvragen uit, echter hebben deze subvragen meerdere deelvragen. Waardoor deze allen beantwoord dienen te worden en stelt een maximum van 2 A4 voor de beantwoording. We onderschrijven de kracht van een korte en bondige beantwoording, echter is de geboden ruimte ons inziens te summier. Hoe staat u er tegenover om het maximaal aantal A4 te verhogen naar 3 pagina's?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 15 van deze Nota van Inlichtingen.
109	Beschrijvend document	3.3	U geeft aan dat voor wens 1, 2 en 3 één wensuitwerking benodigd is. Klopt de aanname dat wanneer inschrijver op perceel 1, 2 en 3 inschrijft exact dezelfde beantwoording indient op wens 1? Oftewel voor wens 1, maar één versie dient te worden ingediend?	Ja, de aanname is correct dat als er op Perceel 1, 2 en 3 ingeschreven wordt, u dezelfde beantwoording indient op wens 1. U hoeft enkel 1 document/wensuitwerking in te dienen. Zie hiervoor ook paragraaf 1.4 van bijlage B 'Programma van Wensen v.Nv1 1'.
110	Bijlage A Programma van Eisen	2.9	Bent u bereid bullet 4 te laten vervallen, wanneer huidige fase en gewerkte weken gedeeld worden met u?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid.
111	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	Pagina 3	In de processtappen van bulk-offerte staat aangegeven dat bij punt 3 dat Opdrachtnemers verantwoordelijk zijn voor het afnemen van assessments en toetsen om de geschiktheid van de kandidaat vast te stellen. Kunt u aangeven of testen wel of geen eis zijn? Dit is onduidelijk voor inschrijver.	U bent als Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanbieden van geschikte Uitzendkrachten conform bijlage A 'Programma van Eisen'. Indien de in de Offerte aangeboden Uitzendkracht(en) voldoet aan alle in de Offerteaanvraag genoemde eisen, is dit een "geschikte Uitzendkracht". In de Offerte vermeldt Opdrachtnemer voor iedere Uitzendkracht ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de Uitzendkracht relevant zijn. Vervolgens kan de geschikte Uitzendkracht starten aan de opleidingsmodule. Zie ook het antwoord op vraag 49 van deze Nota van Inlichtingen.
112	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	Pagina 3	Kunt u aangeven hoe u de bevestiging van verificatie van de referentie, VOG, integriteit en selectiegesprek voor u ziet? (punt 4 t/m 7) van paragraaf 3.	De vorm van bevestiging wordt in de DienstSpecifieke Afspraken vastgelegd . Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen.
113	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Pagina 2	Kunt u bevestigen dat uw samenwerkingspartner voor aanvang contract geïnformeerd wordt over het beoordelingsformulier dat gehanteerd wordt? Dit i.v.m. het voorkomen van no-bid.	Gezien de vraag voor twee situaties gelezen kan worden is hiertoe twee antwoorden gegeven. 1. Als er bedoeld wordt voor het sluiten van de Raamovereenkomst dan zal dit in de implementatie fase aangereikt worden. 2. Als het gaat om een Nadere Overeenkomst dan staat deze informatie in het inhuuraanvraagformulier wat bij de Offerteaanvraag gedeeld wordt.

114	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Pagina 2	Kunt u motiveren waarom u een signaal wens wanneer de VOG binnen is? U kunt ervan uitgaan dat wij als partner deze zaken goed op orde hebben.	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op pagina 3 in plaats van pagina 2 en specifiek stap 6 'Screeningsproces'. Er is het volste vertrouwen dat u als partner de zaken goed op orde heeft. Aangezien de VOG niet in het bezit komt van de inhuurdesk of DG Toeslagen is het van belang dat er een controle plaats heeft gevonden op de verplichtingen die gesteld worden aan partners en het inhurend personeel bij deze partners. Er dient in het proces een (email) bericht te worden gestuurd door de Opdrachtnemer met akkoord VOG en de datum van uitgifte. Dit (email) bericht is nodig voor de audit-trails.
115	Beschrijvend document	1.5.1. achtergrond	De ingangsdatum van de percelen zijn verschillend. Hoe gaat u om met de zittende populatie na de ingangsdatum. Heeft u afspraken gemaakt over een eventuele migratie van de zittende flexkrachten naar de gunnende partij na afloop van de huidige opdrachttermijn? of heeft een een definitieve einddatum gesteld voor de lopende opdrachten na de nieuwe ingangsdatum?	De opzet en mate van migratie kan per Perceel verschillen zoals onder andere wordt toegelicht in paragraaf 4.1 van Bijlage N 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie'. Tijdens de implementatiefase wordt hier door Deelnemer en Opdrachtnemer(s) nader invulling aan gegeven, wat vervolgens wordt vastgelegd in de Dienstspectificke Afspraken. Voor meer informatie zie Bijlage A 'Programma van Eisen' hoofdstuk 6 en Bijlage N 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie'.
116	Beschrijvend document	1.5.2 ziekteverzuim	Er bevindt zich een stijgend ziekteverzuim. Kunt u aangeven welk % valt onder kort ziekteverzuim en welk% valt onder langdurig ziekteverzuim? Wij zien bij u ook een stijgende trend. Kunt u hierin een oorzaak aangeven?	Gezien de invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag. Perceel 1 - KI&S: zie hiervoor het antwoord op vraag 29 van deze nota van inlichtingen. Perceel 2 - Toeslagen: zie hiervoor het antwoord op vraag 30 van deze nota van inlichtingen. Perceel 3 - Cfd IHH: Bij een verzuimpercentage van 9,9% zien we grofweg de volgende verdeling: Verzuimduur 1- 7 dagen: 1% van dit percentage, Verzuimduur 8- 42 dagen:1% van dit percentage, Resterend: langer verzuim, vanaf 42 dagen. De oorzaak hierin is o.a. corona en de centralisatie van DIV hebben invloed gehad op het ziekteverzuim.
117	Beschrijvend document	1.5.3 belangrijkste uitdaging	U geeft aan dat de belangrijkste uitdaging de goede wijze van voorziening van inhuurbehoefte is. Bent u bereid om op vastgestelde dagen uw locatie open te stellen voor rondleidingen onder toezicht voor flexkrachten?	Ja, voor alle Percelen is dit mogelijk. In alle gevallen is de rondleidingmogelijkheid enkel na goedkeuring van en in overleg met Deelnemer.
118	Beschrijvend document	1.8.1 inlenersbeloning	Bent u bereid om tussentijdse wijzigingen mbt inlenersbeloning met dezelfde datum aan te passen in overleg met betrokken mantelpartijen?	Indien u met 'dezelfde datum' doelt op de datum dat de inlenersbeloning vanuit de cao van Opdrachtnemer of Deelnemer wijzigt, dan kunnen wij bevestigen dat de aangepaste inlenersbeloning vanaf deze dag wordt toegepast.
119	Beschrijvend document	1.8.2 verantwoordelijkheden betrokken partijen	Kunt u ermee instemmen, dat uw organisatie meewerkt aan de evaluatiegesprekken met leidinggevende, uitzendkracht en uitzendpartner, zodat kwaliteit gewaarborgd kan worden?	Deelnemer levert op verzoek van Opdrachtnemer informatie aan over het functioneren en/of de ontwikkeling van de bij haar tewerkgestelde Uitzendkracht(en). Zie hiervoor tevens eis 4.7 van bijlage A 'Programma van Eisen v.NvI 1' en het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen.
120	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	Is het wel mogelijk om voor perceel 2 inloopsprekkuur/inhouse locatie te creëren?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 96 van deze Nota van Inlichtingen.
121	Bijlage A Programma van Eisen	5.4	Indien flexkracht wordt gevraagd om in dienst te treden in een andere rol, dan in de rol waar de flexkracht nu werkt, reken we dan met nog te factureren 1300 uren? Ook indien de flexkracht zelf solliciteert?	Nee, indien de Uitzendkracht solliciteert - ongeacht of dat op eigen initiatief is danwel daartoe gestimuleerd door Deelnemer - op de functie en/of afdeling waar deze persoon als Uitzendkracht werkt dan betaalt Deelnemer een overnamevergoeding op basis van het bepaalde in deze eis 5.4.
122	Bijlage A Programma van Eisen	6.4	Er vind geen migratie plaats, maar indien aan einde van de periode van de Nadere overeenkomst de flexkracht wordt verlengd, wordt deze flexkracht dan verlengd bij nieuwe mantelpartij? In ieder geval geen voortzetting bij latende mantelpartij?	Eis 6.4 betreft dat de op basis van de huidige raamovereenkomst(en) met de huidige opdrachtnemer(s) gesloten nadere overeenkomsten (kunnen) worden gerespecteerd en van kracht (kunnen) blijven voor de hierin genoemde termijn. Indien een Uitzendkracht op eigen initiatief, in het kader van een contractwissel naar aanleiding van een aanbesteding, vertrekt bij de latende opdrachtnemer heeft Uitzendkracht zelf de keuze om te solliciteren bij een opvolgende opdrachtnemer van Opdrachtgever. Hier speelt Opdrachtgever/Deelnemer geen rol in.
123	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	Kunt u ermee instemmen dat de wensuitwerking mag worden uitgebreid naar maximaal 4 pagina's	Zie hiervoor het antwoord op vraag 15 van deze Nota van Inlichtingen.
124	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Kunt u ermee instemmen dat de wensuitwerking van het recruitmentplan uitgebreid wordt naar maximaal 3 pagina's	Zie hiervoor het antwoord op vraag 107 van deze Nota van Inlichtingen.
125	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	kunt u ermee instemmen dat de wensuitwerking van deze vraag uitgebreid wordt naar maximaal 3 pagina's	Zie hiervoor het antwoord op vraag 20 van deze Nota van Inlichtingen.
126	Bijlage B Programma van Wensen	3.1	Kunt u wel vrijgeven in welke rollen de beoordelaars werkzaam zijn?	De beoordelaars zijn werkzaam in verschillende functies en zijn materie-/ervaringsdeskundigen ter zake het onderwerp van de wens die zij beoordelen. Voorbeelden van rollen zijn behoeftsteller, bedrijfsvoering/controle, contractmanagement en HR/P&O.
127	Bijlage C Model Raamovereenkomst	Artikel 9.3 18 en 19	In FAQ 19 beantwoordt u dat de aansprakelijkheid van Opdrachtgever voor schade toegebracht aan een derde door een Uitzendkracht reeds afdoende is geregeld in artikel 10 en 11 van de Model Raamovereenkomst. Het antwoord lijkt niet aan te sluiten op de vraag. Het gaat hier niet om schade aan een derde maar schade toegebracht door de uitzendkracht -van de derde- aan opdrachtgever of aan andere derden. Kunt u bevestigen dat in deze situatie dezelfde aansprakelijkheidsverdeling geldt als ware het een uitzendkracht van inschrijver? Niets meer en niets minder.	Ja, dit bevestigen wij.

128	Bijlage C Model Raamovereenkomst	Artikel 9.10 facturatie	Is het mogelijk dat ons eigen portal wordt ingezet om te factureren, zodat er een bijlage aan de factuur kan worden gekoppeld met de gewenste informatie?	Alle berichten dienen via Digipoort te lopen. Wanneer uw portal hier een connectie mee heeft, dan is dit akkoord.
129	Beschrijvend document	Paragraaf 2.5	In Bijlage 4 heeft u een FAQ toegevoegd met veelgestelde vragen en de bijbehorende antwoorden, die zijn gebaseerd op eerder uitgevoerde Europese aanbestedingen. U vermeldt dat inschrijvers worden verzocht deze tabbladen te raadplegen voordat zij vragen stellen. Echter, de status van dit document wordt niet vermeld. Kunt u aangeven of dit document dezelfde juridische waarde heeft als de nog te publiceren NvI's?	De inhoud van alle FAQ tabbladen van bijlage 4 'Vragenformulier prebidfase incl. FAQ 'zijn bindend en maken deel uit van de Aanbestedingsstukken.
130	Bijlage A Programma van Eisen	2.6B	In eis 2.6B geeft u aan voor reguliere werving dat leveranciers maximaal 3 werkdagen heeft voor de werving van 1 tm 4 uitzendkrachten. Gezien de krappe arbeidsmarkt is dit niet realistisch. Wij verzoeken u dan ook dit te verlengen naar minimaal 5 werkdagen net zoals de responsetijd van de deelnemers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien nee, waarom niet?	Gezien de invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag. Perceel 2 - Toeslagen: Ja, Deelnemer gaat akkoord met verruiming van de wervingsperiode naar maximaal 5 Werkdagen voor het werven van 1-4 Uitzendkrachten. De verruiming is verwerkt in eis 2.6B het Programma van Eisen v.NvI 1. Perceel 3 - Cfd IHH: Nee, hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Gezien het karakter van de Offerteaanvragen waarbij kortere doorlooptijden benodigd zijn. Vanwege de verschillende oplevertijden tussen Perceel 2 en Perceel 3, volgt een eistoevoeging (2.6C) in het Programma van Eisen v.NvI 1.
131	Bijlage A Programma van Eisen	2.11	U geeft aan dat indien de UZK door meerdere opdrachtnemers wordt aangeboden en geselecteerd, dan bepaald de UZK via welke opdrachtnemer hij / zij wordt uitgeleend. Kunt u aangeven wat dit betekent voor de KPI 'Match' betekent voor de partij waar de uitzendkracht niet voor kiest? Graag uw toelichting.	De KPI Match betekent het totaal behaalde vervullingspercentage in het desbetreffende kwartaal, zie Bijlage O 'Format KPI Scorecard'. Als een kandidaat niet wordt geplaatst door de Opdrachtnemer waar de kandidaat uiteindelijk niet voor kiest, mag deze Opdrachtnemer deze kandidaat niet meetellen voor de KPI Match omdat de opdracht niet door deze Opdrachtnemer is vervuld.
132	Bijlage A Programma van Eisen	3.8A	In eis 3.8A geeft u aan dat indien de eerste 18 weken van de inzet van de uitzendkracht sprake is van onvoorziën niet-goed functioneren of geen goede match qua houding en gedrag van de uitzendkracht deelnemer de nadere overeenkomst kosteloos opzeggen met inachtneming van 1 werkdag opzegtermijn. In eis 3.8B geeft u hiervoor een termijn van de eerste vier weken. De ervaring van inschrijver is dat, ook in het geval van klasjes, na vier weken een goede indicatie is te maken over de houding en gedrag van uitzendkrachten. De termijn van 18 weken acht Inschrijver hiervoor veel te lang. Bent u bereid om ook voor eis 3.8A een termijn van 4 weken aan te houden? Indien nee, waarom niet?	In de termijn van 18 weken dienen de Uitzendkrachten de opleiding van gemiddeld 15 weken te doorlopen. Hierdoor is de door u genoemde termijn van 4 weken, slechts 3 weken.
133	Bijlage A Programma van Eisen	9.6	Kan opdrachtgever de goedgekeurde prestatieverklaring gebruiken om de uren aan de flexwerkers uit te betalen? Op welke wijze (en in welk format) wordt deze goedgekeurde prestatieverklaring bij opdrachtnemer aangeleverd?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 134 van deze Nota van Inlichtingen.
134	Bijlage A Programma van Eisen	9.10	In artikel 9.10 geeft u aan dat op de factuur voor deelnemer op eenvoudige wijze vast moet kunnen stellen wie de uren en/of onkosten heeft goedgekeurd. Als inschrijver het goed begrijpt wordt het tijdschrijven van de uitzendkrachten gedaan in het systeem van de deelnemer en worden daarin ook de uren goedgekeurd door de leidinggevende van de deelnemer. Op welke manier krijgt inschrijver de gegevens over wie heeft goedgekeurd, zodat dit op de factuur vermeld kan worden?	Het is Deelnemer niet duidelijk wat de toegevoegde waarde is van de naam van de goedkeurende manager op de factuur. Kunt u hier nadere toelichting op geven? De wijze van zowel het tijdschrijven van de Uitzendkrachten als de goedkeuring van de leidinggevende van de Deelnemer(s) en uitwisseling van urenstaat/tijdkarta zijn omschreven in Bijlage J1-J3 Inhuurproces.
135	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1 + 2.3 Wens	Voor zowel wens 1 als wens 3 wordt gevraagd om drie deelvragen te beantwoorden, waarvoor 2 A4-pagina's beschikbaar worden gesteld. Om een uitstekende score te behalen, moeten alle aspecten van de vraagstelling volledig worden behandeld, en de wensuitwerking moet zowel concreet als uitvoerbaar zijn. Het voorstel dient niet alleen doeltreffend te zijn, maar ook boven verwachting. Daarnaast wordt expliciet aangegeven dat inschrijvers specifieke relevante bijzonderheden moeten aandragen, zoals verrassende of innovatieve elementen. Gezien de omvang van de opdracht, de complexiteit van de vraagstelling en de noodzaak om zowel de drie deelvragen volledig te beantwoorden als voldoende ruimte te bieden voor het aandragen van innovatieve en/of verrassende elementen, achten wij 2 A4-pagina's per wens onvoldoende. Dit biedt inschrijvers te weinig ruimte om zich te onderscheiden, wat het voor u als opdrachtgever moeilijk maakt om het verschil tussen de inschrijvers duidelijk te maken in de beoordeling. Er bestaat de vrees dat inschrijvers in dat geval veelal vergelijkbare scores zullen behalen, zoals we in eerdere aanbestedingen hebben ervaren. Inschrijver wil de opdrachtgever aanmoedigen om meer ruimte te bieden voor diversiteit in de beantwoording. Het is in het belang van de opdrachtgever dat de uitwerking van de wens daadwerkelijk onderscheidend en innovatief is, zodat het beste resultaat (BPKV) wordt behaald. Dit voorkomt ook dat een lage prijs onterecht bepalend wordt in de beoordeling, indien veel inschrijvers dezelfde scores behalen. Bent u bereid om voor zowel wens 1 als wens 3 vier A4-pagina's per wens beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers de gevraagde aspecten en het onderscheidend vermogen voldoende kunnen behandelen? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom dit niet mogelijk is?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 15 van deze Nota van Inlichtingen.
136	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Bij wens 2 geeft u voor de 'vacaturetekst' bovenaan pagina 7 aan: "De vacaturetekst is enkel in tekst zonder campagnemateriaal." Wat verstaat u onder 'campagnemateriaal'?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 17 van deze Nota van Inlichtingen.

137	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	In de vraagstelling van wens 3 vraagt u bij deelvraag 1 een beschrijving van hoe inschrijver uitzendkrachten betrokken, voorbereid en aan boord houdt vanaf het moment van aanname tot aan start. In deelvraag 2 vraagt u ons wederom om aan te geven hoe wij van aanname tot start uitzendkrachten ondersteunen en begeleiden om hun tevreden en intrinsiek gemotiveerd te houden. Deze twee deelvragen lijken op elkaar. Inschrijver stelt voor om in deelvraag 2 in te gaan op de begeleiding vanaf start tot einde opdracht en in deelvraag 1 van aanname tot start. Kunt u de vragen hierop aanpassen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 105 van deze Nota van Inlichtingen.
138	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	10. Facturen - Uren	In dit artikel wordt gesproken over het versturen en verwerken van de factuur van opdrachtnemer in de ICT systemen van de deelnemer. Opdrachtnemer heeft hier 2 vragen over: 1: Kan opdrachtnemer zijn eigen factuur aan deelnemer aanleveren? Of dient het de factuur van de deelnemer te zijn met een aanvulling erbij? 2: Kan deelnemer bevestigen dat het aanleveren en verwerken van de factuur van opdrachtnemer op dezelfde wijze verloopt zoals beschreven wordt in artikel 9.9 van Bijlage A programma van eisen? Of wordt er bij dit onderdeel gebruik gemaakt van andere systemen/wijze van facturering? Indien dat laatste het geval is vernemen wij graag welk proces/systeem er gehanteerd wordt.	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. 1. De factuur template dient vooraf te worden goedgekeurd door de Deelnemer, waarbij moet worden voldaan aan de gestelde eisen. Dit kan een factuur zijn uit het systeem van de Opdrachtnemer. 2. Zoals beschreven in het inhuurproces zijn er verschillende kostensoorten (uren en overige kosten), welke beide op een andere manier moeten worden verwerkt. De uitleg hiervan staat beschreven in het inhuurproces.
139	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	11. Facturen - Onkosten	In eis 11 geeft u aan alle reis, -en onkostendeclaraties te willen goedkeuren. Opdrachtnemer controleert in haar eigen proces reeds uitgebreid en actief de reiskosten die ingediend worden door de flexkrachten, uiteraard conform CAO van opdrachtgever. Het doorsturen van ingediende reiskosten naar de opdrachtgever, zou voor opdrachtnemer een grote administratieve last opleveren. Kunt u akkoord gaan met het beschreven proces van opdrachtnemer.	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord.
140	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	11. Facturen - Onkosten	U eist een maximale termijn van 3 maanden voor het factureren van de geleverde dienst. Opdrachtnemer factureert vrijwel altijd binnen 1 tot 6 weken. Echter kan het in uitzonderlijke gevallen voorkomen dat facturen (door bijvoorbeeld correcties) toch later worden aangeleverd. Opdrachtnemer probeert dit uiteraard te voorkomen, maar wettelijk gezien geldt een termijn van vijf jaar. Kunt u de eis aanpassen gezien deze wettelijke bepaling?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 50 van deze Nota van Inlichtingen.
141	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Paragraaf 7	Kan opdrachtgever aangeven om welke aanvullende gegevens dit gaat? Opdrachtgever kan ook een opdrachtbevestiging uit zijn systeem genereren en naar de opdrachtgever versturen. Deze bevat dan standaard de volgende informatie: - Contactpersoon bevestiging in de aanhef - Naam flexwerker & geboortedatum - Legitimatietype en documentnummer - Werklocatie (als die afwijkt van het officiële adres van het bedrijf) - Start- en einddatum - Werktijden, arbeidsomvang & functie - Beloningsregeling(CAO) & inschaling - Uurtarief (excl. btw) & ingangsdatum van dit tarief - Kostenvergoedingen	Nee, wij gaan niet akkoord met het voorstel. De aanvullende gegevens die minimaal nodig zijn: - Voorletters, Roepnaam en Achternaam; - Telefoonnummer; - E-mailadres; - Employeeennummer; - AVR-nummer; - Schaal en Trede; - Servicecode; - Uurtarief (ter controle); - Uren per week.
142	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Paragraaf 12	Onze facturen zijn opgebouwd volgens een vast format. In dit format staan de gewerkte uren en de gemaakte kosten gezamenlijk op de factuur. Uiteraard worden de verschillende urensoorten en kosten wel separaat weergegeven en gespecificeerd. Kunt u dat accepteren?	Nee, er zijn separate ordernummers voor de overige kosten. Elke medewerker heeft een eigen bestelling; er mogen geen verzamelfacturen worden aangeboden.
143	Bijlage J3 Inhuurproces, Perceel 3 C	Paragraaf 7	In paragraaf 7 wordt gesproken over het digitaal goedkeuren van de NOK, kan opdrachtgever aangeven wat het te volgen proces hiervoor is en welk systeem hiervoor gebruikt wordt?	Als systeem wordt er SAP SRM voor gebruikt. De Nadere overeenkomst wordt ook via SAP SRM aangeboden aan Opdrachtnemer, deze bevestigt de NOK middels een plaatsingsbericht.
144	Bijlage J3 Inhuurproces, Perceel 3 C	Paragraaf 10	Kan opdrachtnemer er vanuit gaan dat de tijdschrijfgegevens van uitzendkracht pas na akkoording van deelnemer verstuurd worden? Dit om te voorkomen dat er verloning plaatsvindt naar de uitzendkracht zonder dat er een akkoord is gegeven.	Ja, Opdrachtnemer kan er van uitgaan dat de tijdschrijfgegevens geaccordeerd zijn.
145	Bijlage 4 Vragenformulier incl. FAQ	FAQ 38 + 47	Inschrijver wenst te reageren op de antwoorden in FAQ 38 en 47, welke respectievelijk zien op artikel 7 en artikel 21.4 ARVODI-2018. In artikel 7 ARVODI-2018 wordt gesteld dat Partijen kunnen overeenkomen dat de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten gebruik kan maken van zaken die eigendom zijn van de Opdrachtgever, en dat deze zaken aan de Opdrachtnemer in bruikleen kunnen worden gegeven. In FAQ 38 verduidelijkt u dat het hier gaat om laptops of mobiele telefoons. Inschrijver wenst hierbij aan te geven dat het ongebruikelijk is dat Opdrachtnemers gebruikmaken van zaken van de Opdrachtgever bij de uitvoering van de Diensten. Als de Opdrachtnemer gebruikmaakt van zaken die eigendom zijn van de Opdrachtgever, dan is de Opdrachtnemer op basis van artikel 21.4 ARVODI aansprakelijk voor schade die aan deze zaken wordt toegebracht. De vragensteller wil hier graag aan toevoegen: "tenzij de schade wordt toegebracht terwijl de zaken onder leiding en toezicht van de Opdrachtgever worden gebruikt." In dit geval lijkt er sprake te zijn van een denkfout, aangezien het in deze context gaat om zaken die de Opdrachtnemer zelf gebruikt voor de uitvoering van de Diensten en niet om zaken die door een uitzendkracht gebruikt worden ten tijde van de terbeschikkingstelling. Het lijkt erop dat hier een aantal zaken door elkaar lopen. En daarmee is het antwoord in FAQ 47 ook niet in overeenstemming met de bepalingen van artikel 21.4 ARVODI. Techschrijver vraagt derhalve om nadere toelichting en verduidelijking van dit punt.	Het antwoord op FAQ 47 is correct. Zoals in FAQ 47 aangegeven <i>kan</i> er immers sprake zijn - ook indien de Uitzendkracht onder leiding en toezicht van Deelnemer gebruik maakt van zaken die eigendom zijn van Deelnemer/Opdrachtgever - van aansprakelijkheid en schadeplichtigheid van Opdrachtnemer door toedoen van Flexibele Arbeidskrachten. Zie ook het antwoord op FAQ 7 over wanneer er sprake kan zijn van het geven van zaken in bruikleen.

146	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	1. Behoeftestelling:	U stelt dat Opdrachtnemer op regelmatige basis wordt geïnformeerd over aanpassingen op de jaarplanning. Hoe vaak vinden er afwijkingen plaats op de jaarplanning?	De meest voorkomende afwijking is dat een klas die in de tweede helft van de jaarplanning valt met enkele dagen naar voren of naar achteren wordt verplaatst. Dit is in het verleden doorgaans beperkt voorgekomen. Het aantal klassen in de jaarplanning wordt gebaseerd op basis van een inschatting van het rendement van die klassen. Wanneer het rendement lager is dan verwacht, zullen er klassen moeten worden toegevoegd en wanneer het rendement hoger is dan verwacht, zal er een klas verdwijnen.
147	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	1. Behoeftestelling:	U stelt dat er een opleidingsplanning is van de klassen per locatie. Kunt u ons zeggen uit hoeveel personen een klas bestaat?	De klassen bestaan doorgaans, afhankelijk van de Locatie uit 10 - 15 personen.
148	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	2. Offertevraag naar Deelnemer	Het uitgangspunt is dat de offerteaanvraag zes weken voor de deadline wordt gestuurd naar de Opdrachtnemer. Hoe vaak is deze planning in het afgelopen jaar aangepast of niet gehaald?	Dit komt doorgaans niet voor.
149	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	2. Offertevraag naar Deelnemer	Het uitgangspunt is dat beide Opdrachtnemers de kans krijgen om dezelfde hoeveel kandidaten aan te leveren. Wat is de procedure als beide partijen dezelfde kandidaat aanleveren?	Zie hiervoor eis 2.11 van Bijlage A Programma van Eisen.
150	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	2. Offertevraag naar Deelnemer	Wat is de procedure als de ene partij eerder kandidaten aanlevert. Wacht u dan tot de andere partij ook kandidaten aanlevert of gaan de eerder aangeleverde kandidaten vast in procedure?	Zie hiervoor eis 2.6 A en 2.6 C van bijlage A Programma van Eisen. Nadat elk van de twee Opdrachtnemers de bulk aanvraag heeft ontvangen, zullen de twee Opdrachtnemers voor het proces vanaf ontvangst van de Offerteaanvraag tot en met plaatsing van de Uitzendkrachten • samenwerken om zo spoedig mogelijk voldoende, geschikte Uitzendkrachten te kunnen plaatsen en • communiceren met Deelnemer vanuit één aanspreekpunt (waarin elk van de Opdrachtnemers is vertegenwoordigd). In de implementatiefase maken de Opdrachtnemers en Deelnemer nadere afspraken over de invulling van deze eis waarbij de opzet van het huidige inhuurproces (deels) leidend zal zijn. Uitgangspunten hierbij zijn dat Deelnemer wordt ontzorgd en dat elk van de twee Opdrachtnemers een gelijke kans krijgt in het aanbieden van geschikte Uitzendkrachten. De afspraken worden vervolgens vastgelegd in de Dienstspectificatie Afspraken. De door u geschetste situatie kan voor bulk-Offerteaanvragen niet plaatsvinden.
151	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	3. Offerte naar Deelnemer	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het afnemen van assessments en toetsen. Kunt u ons zeggen waar kandidaten op dit moment op worden getoetst en welke testen van welke leverancier op dit moment worden gebruikt? Bent u daar tevreden over?	Dit is niet relevant, zie hiervoor het antwoord op vraag 49 en 111 van deze Nota van Inlichtingen.
152	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	3. Offerte naar Deelnemer	Moeten er specifieke normen worden gehaald bij het toetsen tijdens het selectieproces en worden uitslagen van de toetsen tijdens het selectieproces met u gedeeld?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 49 en 111 van deze Nota van Inlichtingen.
153	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 KI	3. Offerte naar Deelnemer	Wat zijn de twee belangrijkste momenten van uitstroom? Bijvoorbeeld tijdens de training of na de training of na een aantal maanden?	Het belangrijkste moment van uitstroom is het gehele eerste jaar van inzet Uitzendkracht. De uitstroom tijdens de opleiding is daarbij het belangrijkste. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 198 van deze Nota van Inlichtingen.
154	Beschrijvend document	1.9.2 screening. tests en opleidingen	Kunt u ons zeggen welk percentage van de kandidaten de training daadwerkelijk succesvol afrondt? Zijn er herkansingen mogelijk als een uitzendkracht de training niet succesvol afrondt?	Er zijn op voorhand geen exacte percentages die de training daadwerkelijk succesvol afronden aanwezig. Per Perceel zijn er trainingen van toepassing. Zie voor de uitleg van de trainingen als herkansingsmogelijk zowel de bijlage E1 t/m E3 Deelnemer en inhuurbehoefte als Bijlage A Programma van Eisen.
155	Beschrijvend document	1.9.2 screening. tests en opleidingen en eis 2.9	U stelt dat de tewerkstelling kan worden beëindigd als een opleiding niet succesvol wordt afgerond. Hoe vaak is dit in het afgelopen jaar gebeurd?	Om mogelijke onduidelijkheid te voorkomen: zowel paragraaf 1.9.2 van het Beschrijvend Document als eis 2.9 schrijft dit niet voor. In bijlage A Programma van Eisen zijn eisen hierover in hoofdstuk 4 verwerkt. Gezien de invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag. Perceel 1 KI&S: Exacte data omtrent de frequentie is niet voorhanden. Het 3 maanden rendement in vraag 154 geeft de huidige situatie weer. Zie ook E1 deelnemer en inhuurbehoefte H2, kopje uitstroom. Perceel 2 DG Toeslagen: Het niet succesvol afronden van dat traject is doorgaans niet voorgevallen. Perceel 3 Cfd IHH: Dit komt bij CFD IHH doorgaans niet of nauwelijks voor.
156	Beschrijvend document	1.9.2 screening. tests en opleidingen	Is het in het afgelopen jaar voorgekomen dat de startdatum van klassen verzet moesten worden doordat niet voldoende trainers beschikbaar waren?	Nee, dit is doorgaans niet voorgekomen.
157	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbehoefte	1.3	U stelt: De afgelopen jaren hebben zich gekenmerkt door verschillende veranderingen. Zoals zo veel organisaties ervaren wij de enorme krapte op de arbeidsmarkt, het kunnen beschikken over voldoende kwalitatief goede medewerkers vormt een grote uitdaging voor KI&S. Kunt u delen wat het invullingpercentage was in het afgelopen jaar?	De huidige voorzieningscijfers van de opdrachtnemer zijn vertrouwelijk en worden niet gepubliceerd.
158	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbehoefte	1.3	Zijn er seizoenspatronen te herkennen in de inhuur?	Nee, de Belastingtelefoon heeft gedurende het hele jaar eenzelfde hoeveelheid inhuur nodig. Het enig seizoenspatroon ontstaat doordat in de vakantie- en kerstperiode het lastiger te werven is en een klas te straten.
159	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbehoefte	1.4.1	Het opleidingstraject duurt 16 weken. Hoe lang duurt de basismodule?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 26 van deze Nota van Inlichtingen.
160	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbehoefte	1.7 Kwaliteit	De kwaliteit van uitzendkrachten is, om verschillende redenen, cruciaal. Worden er door de huidige leveranciers of door u rondleidingen gegeven aan kandidaten die nog moeten starten of zijn er andere processen waarbij u betrokken bent die op dit moment bijdragen aan de kwaliteit van uitzendkrachten?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 117 van deze Nota van Inlichtingen.
161	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbehoefte	2.1	Uitstroom- U stelt dat er een grote uitstroom is. Voor zover wij lezen heeft u geen aandeel in het selectieproces. Klopt deze aanname en is dit wel uw ambitie of blijft dit zoals het is?	Ja, deze aanname klopt. Zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 49 en vraag 111 van deze Nota van Inlichtingen.

162	Bijlage E2 Deelnemer en inhuurbehoefte Dienst Toeslagen	2.4	Wordt de opleiding van twee dagen afgesloten met een toets? Zo ja, wat is het slagingspercentage van de toets?	De onboarding bestaat uit een introductiebijeenkomst van 2 dagen waarin kennis over de organisatie wordt bijgebracht, een aantal facilitaire zaken worden geregeld en een enkele e-learning wordt gedaan. Dit is geen toetsing/opleiding waarbij een slagingspercentage van toepassing is.
163	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	U stelt: Hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de beschreven kennis wordt verkregen, welke contactmomenten Inschrijver hiervoor aangaat, met welk doel, op welk moment, in welke vorm en met wie; Kunt u ons zeggen of er meer personen betrokken zijn bij de inhuur van uitzendkrachten dan de Inhurende Managers en de SPOC's? Zo ja kunt u die deze benoemen?	Ja, er zijn meer personen betrokken bij de inhuur van Uitzendkrachten dan de inhurende Managers of inhuurdesks en de SPOC's. Zo is het mogelijk dat HR adviseurs en/of medewerkers voor (strategisch) vormgeven van de samenwerking betrokken zijn. Denk hierbij aan adviseurs en specialisten op het gebied van capaciteit.
164	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	Deze kennis wordt vertaald in een bepaalde senioriteit in de opzet, uitvoering en bijsturing van de kwaliteit van de Diensten van Opdrachtnemer, op zowel centraal als lokaal organisatorisch niveau van Opdrachtnemer. Vraag: Hoewel gevraagd wordt hoe wij invulling geven aan de doelstelling komt dit deel (schuingedrukt) van de doelstelling niet direct terug in de vraagstelling. Wilt u dit wel hierin verwerkt zien? Is uw vraag dan hoe wij in meer generieke zin vorm geven aan onze dienstverlening?	Uw aanpak dient te leiden tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van deze wens. In de vraagstelling wordt dan ook op heldere wijze aangegeven dat u dient te beschrijven hoe u invulling geeft aan de doelstelling, waarbij u in ieder geval dient in te gaan op de drie beschreven bullets. Het is verder aan u als Inschrijver om te bepalen hoe u hier verder in uw uitwerking invulling aan geeft.
165	Bijlage A Programma van Eisen	2.3	Het komt voor dat geworven Uitzendkrachten niet op komen dagen op de startdatum van hun Werkzaamheden of ongewenst uitstromen voor de einddatum van de Nadere Overeenkomst. Tegelijkertijd komt het voor dat door Opdrachtnemer geplaatste Uitzendkrachten niet aan de in een functieprofiel gestelde vereisten voldoen, bijvoorbeeld wat betreft voldoende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Gelet op de geleverde wervings- en opleidingsinspanningen van Opdrachtnemer en Deelnemer is deze situatie onwenselijk. Deelnemer vindt het daarom cruciaal dat er Uitzendkrachten geplaatst worden die intrinsiek gemotiveerd en enthousiast zijn om bij Deelnemer aan de slag te gaan. Een tevreden en gemotiveerde Uitzendkracht die graag bij Deelnemer werkt draagt volgens Deelnemer positief bij aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening van de Deelnemer. Vraag: U lijkt hier de redenering te volgen dat uitzendkrachten niet aan de eisen voldoen, daarom uitstromen. Vervolgens zegt u dat het daarom cruciaal is dat kandidaten intrinsiek gemotiveerd en enthousiast zijn. Zegt u daarmee dat deze eigenschappen belangrijker zijn dan het (volledig) voldoen aan de eisen?	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage B Programma van wensen in plaats van Bijlage A. Programma van Eisen. Zowel (volledig) voldoen aan de eisen als intrinsieke motivatie zijn belangrijk, omdat het ontbreken van beide kan leiden tot ongewenste uitstroom. Uitstroom wanneer niet aan de gestelde eisen wordt voldaan (bijvoorbeeld beheersing Nederlandse taal) of (bij niet volledig aan gestelde eisen voldoen) ontbreken van motivatie om te ontwikkelen in de functie om zo aan de gestelde eisen te voldoen (bijvoorbeeld het leren omgaan met systemen, leren van de benodigde gespreksvaardigheden).
166	Bijlage A Programma van Eisen	4.10 B	Indien de Uitzendkracht niet in staat blijkt deze opleiding/training met succes af te ronden, is Deelnemer geen vergoeding van het aantal door de Uitzendkracht aan de opleiding/training bestede uren (arbeidstijd) tegen het Uurtarief verschuldigd aan Opdrachtnemer. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), zullen per (individuele) situatie tussen Deelnemer en Opdrachtnemer worden afgesproken. Vraag: Hoe vaak hebben uitzendkrachten het afgelopen jaar de opleiding niet succesvol afgerond?	Voor zowel Perceel 2 - Toeslagen als Perceel 3 - Cfd IHH geldt dat dit doorgaans niet van toepassing is geweest. Meer informatie betreft de opleidingsopzet per Perceel zie hiervoor bijlage E2 t/m E3 'Deelnemer en inhuurbehoefte'. Hierbij is in Bijlage E3 'Deelnemer en Inhuurbehoefte - Perceel 3 CFD IHH v.NvI 1' een extra uitleg gegeven van de twee toetsen bij (voor)selectie.
167	Bijlage A Programma van Eisen	10. 11	Kunnen reizen/reistijd worden toegerekend als werktijd door de inlener, of wordt dit beschouwd als woon-werkverkeer waarbij de uitzendkracht vrij is om de tijd naar eigen inzicht te besteden?	Reistijd woon-werkverkeer geldt derhalve niet als werktijd, ook niet in het geval van hybride werken (en als eventueel op andere tijden wordt gereisd om spits te mijden), deze tijd kan dus niet in rekening gebracht worden. In geval van een dienstreis geldt de reistijd wel als werktijd.
168	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	11. Facturen - Onkosten	Kan de deelnemer verduidelijken hoe de facturering van onkosten is voorzien? In de bijlage geeft de deelnemer aan de gewerkte uren per week via een reverse billing-systeem te factureren. Voor de onkosten wordt aangegeven dat deze apart per vier weken gefactureerd dienen te worden. Wij vragen ons af of dit eveneens via reverse billing zal plaatsvinden, of dat de deelnemer hiervoor facturen van ons verwacht, en via welke procedure dit dient te gebeuren?	De onkosten worden niet via reversed billing afgehandeld. Hiervoor verwacht Deelnemer facturen met behorende specificaties volgens format van de Deelnemer.
169	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	3. Offerte naar Deelnemer	U vraagt om de BSN-gegevens aan te leveren van de te starten kandidaten. Wij mogen deze niet zonder meer aanleveren ihkv de AVG. Voor welk doeleinde heeft u deze nodig?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 51 van deze Nota van Inlichtingen.
170	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K	2. Offertevraag naar Deelnemer	U geeft aan dat de aanvragen (en voorstellen) per email worden aangeleverd. In verband met de mini-competitie, kunt u bevestigen dat beide Opdrachten op hetzelfde moment de aanvraag ontvangen (zichtbaar)?	Ja, dat is correct. Let wel, mini-competitie is niet van toepassing bij bulk-Offerteaanvraag. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 55 van deze Nota van Inlichtingen.
171	Bijlage J3 Inhuurproces, Perceel 3 C	Paragraaf 7	U geeft aan dat de NOK verstuurd wordt door het Bedrijfsbureau. Opdrachtnemer keurt de NOK digitaal goed en koppelt deze aan eigen systemen. Hoe vindt digitale goedkeuring plaats, in een systeem of bedoelt u per mail?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 143 van deze Nota van Inlichtingen.
172	Beschrijvend Document	Begripsbepalingen	U stelt bij de beschrijven van 'detacheren' dat het gaat om een uitzendovereenkomst in fase A (ABU) zonder uitzendbeding waarbij de loondoorbetalingsverplichting doorgaan wordt uitgesloten. Echter, met de komst van de WAB wordt steeds vaker ook gedetacheerd in fase A met loondoorbetalingsverplichting/vaste uren vanwege het feit dat het uitsluiten van de loondoorbetalingsverplichting ertoe leidt dat de detacheringsovereenkomst een oproepovereenkomst wordt. Wilt u in de begrippen lijst onderscheid maken in detacheren oproep en detacheren vast?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid.
173	Beschrijvend Document	2.7.1(b)	Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van digitale ondertekening via CM Sign. In de Europese eIDAS-verordening is bepaald dat elektronische handtekeningen in heel Europa gestandaardiseerd en rechtsgeldig zijn. CM Sign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via CM Sign?	Ja, zolang de handtekening voldoet aan de in art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek gekwalificeerde elektronische handtekening, en er op basis van de digitale ondertekening gecontroleerd kan worden dat diegene conform de in de KVK vermelde volmacht de digitale ondertekening heeft gezet is dit akkoord.

174	Beschrijvend Document	4.5	Inschrijver maakt gebruik van de vrijstelling op basis van artikel 2:403 Burgerlijk Wetboek. Op basis hiervan wordt op het niveau van de moedermaatschappij een geconsolideerde jaarrekening waarin de resultaten van de inschrijver worden meegenomen. Deze geconsolideerde jaarrekening bevat een accountantsverklaring zoals benoemd in 4.5. Om aan de geschiktheidseis financiële en economische draagkracht – specifiek de eis t.a.v. de accountantsverklaring – zal inschrijver een beroep doen op haar moedermaatschappij. Kunt u bevestigen dat het beschikken over de geconsolideerde jaarrekening volstaat?	Ja, dit bevestigen wij. Wel geldt dan dat Inschrijver om aan de geschiktheidseis zoals opgenomen in paragraaf 4.5 te kunnen voldoen dan een beroep op de moedermaatschappij als derde moet doen.
175	Bijlage A Programma van Eisen	4.5	Erkent u dat u conform de arbeidsomstandigheden wet wordt gezien als drager van de grootste verantwoordelijkheid en dat u net zo verantwoordelijk bent voor de veiligheid en gezondheid van uw eigen medewerkers als die van de Uitzendkrachten?	Oprachtnemer heeft (werkgevers)verplichtingen, zoals bijvoorbeeld de doorgeleidingsplicht. In het kader van de doorgeleidingsplicht dient Oprachtnemer - zo volgt uit eis 3.3 Programma van Eisen en artikel 15.1 Raamovereenkomst - de Uitzendkrachten op te dragen de bij Deelnemer geldende beveiligingsprocedures en huisregels na te leven. De doorgeleidingsplicht heeft een juridische basis in artikel 11 Waadi en is derhalve een resultaatsverplichting. Daarnaast geldt dat Deelnemer leiding en toezicht heeft over de Uitzendkracht. Dat betekent onder andere dat Deelnemer bijvoorbeeld werkinstructies geeft en toeziet op het uitvoeren van de Werkzaamheden door de Uitzendkracht. Het betekent ook dat Deelnemer locatie specifieke Arbo- en veiligheidsinstructies aan de Uitzendkrachten geeft, zoals bijvoorbeeld uitleg van vluchtroutes. Uit artikel 10 van de Model Raamovereenkomst (bijlage C) volgt reeds dat Opdrachtgever/Deelnemer zich geheel confirmeert aan de zorgplicht die op grond van 7:658, lid 4 BW op haar rust en derhalve net zoals Oprachtnemer de verplichtingen uit de Arbeidsomstandighedenwet zal nakomen.
176	Bijlage A Programma van Eisen	6.5	Kunt u bevestigen dat de reeds gesloten nadere overeenkomsten wel kunnen worden uitgediend in de daarin genoemde termijnen maar dat er geen gebruik kan worden gemaakt van de daarin eventueel genoemde verlengingsopties?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Het uitgangspunt is dat de looptijd van een nadere overeenkomst de looptijd van de Raamovereenkomst (met een redelijke termijn) kan overschrijden. Zie ook bijlage N 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie' onder 4.2.
177	Bijlage A Programma van Eisen	9.4	Door nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen in de ABU-cao heeft de Uitzendkracht in bepaalde situaties recht op loon over de uren, die - als gevolg van een oorzaak die niet in onze invloedssfeer of die van de Uitzendkracht ligt - niet zijn gewerkt. Wij achten het redelijk dat deze uren aan u kunnen worden doorberekend, te meer daar hiervoor geen, althans geen afdoende voorziening is opgenomen in onze tariefstelling. Wij missen hierover een bepaling in de aanbestedingsstukken en wijzen u daarom graag op het volgende. De uren waarop de Uitzendkrachten recht heeft betreft: 1)De wettelijke minimumduur van 3 uur per dienst. 2)Uren waarvoor de Uitzendkracht al was opgeroepen, maar die te laat zijn afgezegd of gewijzigd: oproepkrachten hebben sinds 1 januari 2020 (WAB) al recht op uitbetaling van deze uren, maar vanaf 1 augustus 2022 geldt dat ook voor andere werknemers met grotendeels onvoorspelbare werktijden (Wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden). Het afzeggen of muteren van diensten vindt plaats door of op initiatief van Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier geen invloed op. 3)Wettelijk voorgeschreven/met u afgesproken uren: indien met u een urengarantie is afgesproken, heeft een betreffende Uitzendkracht recht op het overeengekomen aantal uren, mits er een loondoorbetalingsplicht geldt ten opzichte van de Uitzendkracht. Daarnaast hebben oproepkrachten op grond van de wet na 12 maanden recht op (loon over) een vast aantal uren. Doorgaans bieden wij met het oog hierop of om andere redenen in overleg met onze opdrachtgevers reeds eerder een gegarandeerd aantal uren aan. Dit aantal uren wordt met u afgestemd of - bij een aanbod na 12 maanden - door de wet bepaald. Voor onze opdrachtgevers ligt hier ook een verantwoordelijkheid, zij bepalen immers - direct of indirect - de daadwerkelijk inzet van de medewerker. Dit geldt uiteraard niet voor uren die niet zijn gewerkt als gevolg van verlof, ziekte, feestdagen of gebrek aan beschikbaarheid van de Uitzendkracht (deze uren zijn inbegrepen in het tarief of hierover bestaat geen recht op loon). 4)Uren besteed aan verplichte scholing: volgens wetsvoorstel implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden dient wettelijk of bij cao verplichte scholing kosteloos en zoveel mogelijk onder werktijd te worden aangeboden. Dient de Uitzendkracht dergelijke scholing te volgen om zijn/haar functie bij uw organisatie te kunnen (blijven) uitoefenen, dan dienen de opleidingsuren te worden doorbetaald. Kunt u bevestigen dat ook de bovengenoemde uren kunnen worden doorberekend? Zo nee, kunt u ons dan wel uitleggen waarom niet?	De antwoorden zijn terug te vinden in bijlage A 'Programma van Eisen' een en ander conform eis 1.5. 1) Uitbetaling is conform art. 7:628a van het Burgerlijk Wetboek. Zie tevens eis 1.5. 2) Zie hiervoor eis 9.4. 3) Zie hiervoor eis 10.16, van urengarantie is binnen deze Opdracht geen sprake. 4) Zie hiervoor eis 4.10A en 4.10B. Zie hiervoor ook de beantwoording van vraag 65 van deze Nota van Inlichtingen.
178	Bijlage C Model Raamovereenkomst	2.3	Verstaat u onder het voortduren van de nadere Overeenkomst ook de mogelijkheid van het inzetten van een verlengingsoptie die in de Nadere Overeenkomst is opgenomen?	Ja, dit is in uitzonderlijke situaties mogelijk, maar het is niet het uitgangspunt. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 176 van deze Nota van Inlichtingen.
179	Bijlage C Model Raamovereenkomst	5.5	De dienstverlening tussen partijen leent zich niet voor acceptatie van de diensten. Indien Opdrachtgever de door de Uitzendkracht gewerkte uren goedkeurt in het kader van een nadere opdracht met een inspanningsverplichting, dan wordt daarmee de dienst geacht te zijn geaccepteerd? Kunt u dat bevestigen?	Nee, dit kan niet worden bevestigd. Zie hiervoor FAQ 36 en FAQ 37 tabblad 2C van bijlage 4 'Bijlage 4 Vragenformulier prebidfase incl. FAQ'
180	Bijlage C Model Raamovereenkomst	9.3	Inschrijver erkent de vrijwaring van claims en aanspraken van derden. Echter ten aanzien van de inzet van de Uitzendkracht van de onderaannemer dient dezelfde aansprakelijkheidsverdeling te zijn als die geldt ten opzichte van Opdrachtnemer, nu ook die Uitzendkracht werkzaamheden zal verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, kunt u dat bevestigen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Het uitgangspunt bij artikel 9.3 is dat indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de diensten van een derde, de Opdrachtnemer dat voor zijn rekening en risico doet. Het is aan Opdrachtnemer om contractuele afspraken - ook inzake aansprakelijkheid en schadeplichtigheid - te maken met een dergelijke derde. Opdrachtgever heeft geen contractuele relatie met deze derde. Opdrachtgever heeft wel een contractuele relatie met Opdrachtnemer en daarbij gelden de contractuele voorwaarden zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst inclusief daarbij horende bijlagen.

181	Bijlage C Model Raamovereenkomst	18.2	Opdrachtnemer is als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming wettelijk verplicht zijn om een effectief risicobeleid te voeren. In dat kader dienen boeteclausules niet alleen per gebeurtenis, maar ook op jaarbasis te worden gemaximeerd. Indien namelijk alleen een maximum per gebeurtenis geldt, dan kunnen er in theorie oneindig veel boetes worden opgelegd, waardoor in feite sprake is van een ongelimiteerde boeteclausule. Het aanvaarden van een dergelijke ongelimiteerde boeteclausule brengt onaantvaardbare en overigens ook onverzekerbare financiële risico's met zich mee. Wij verzoeken u derhalve de boete te maximaliseren tot een bedrag van €100.000,- per jaar. Bent u daartoe bereid? Zo nee, met welke beperking op jaarbasis kunt u wel instemmen? Mocht u niet bereid zijn om een beperking op jaarbasis op te nemen, dan verzoeken wij u om te motiveren wat uw bezwaren zijn.	Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel. De boete in artikel 18.2 is gemaximeerd op een bedrag van € 10.000,- per gebeurtenis. Het verder beperken acht Opdrachtgever niet opportuun. Voorts benadrukt Opdrachtgever dat juist het voorkomen van een eventuele schending van de geheimhoudingsverplichtingen die op Personeel (derhalve niet de Uitzendkracht) van Opdrachtnemer rust bij uitstek binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer valt.
182	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U schrijft: "U wordt gevraagd om middels een proeve van bekwaamheid - aan de hand van een nader te verstrekken fictieve offerteaanvraag, en een daaropvolgend intakegesprek - een recruitmentplan, vacaturetekst en toelichting op de vacaturetekst op te stellen. U dient hiertoe drie documenten in te dienen ..". Kunt u bevestigen dat geheel Wens 2 niet bij inschrijving ingediend hoeft te worden, maar binnen 48 uur na de intake kan worden ingediend?	Ja, conform de gestelde voorwaarden in het Programma van Wensen zijn het recruitmentplan, de vacaturetekst en de toelichting op de vacaturetekst onderdeel van de Inschrijving. Deze uitwerkingen dienen inderdaad binnen 48 uur nadat de intake heeft plaatsgevonden ingeleverd te worden en maken deel uit van de Inschrijving en worden aangemerkt als de 'wensuitwerking wens 2'.
183	Bijlage H1 Historische inhuurgegevens	Ziekteverzuim	Bij de afdeling KI&S is het ziekteverzuim over de jaren 2022, 2023 en 2024 tussen de 8% en 11%. Op basis van de oude aanbestedingsstukken lag het verzuim in de jaren 2018, 2019 en 2020 rond de 6,5%. (bron: IFA Belastingdienst Massaal 2020). Vanwege het belang van goed ziektebeheer had Deelnemer in de afgelopen aanbesteding een wensvraag gewijd aan een effectieve aanpak op het reduceren van ziekteverzuim. Ondanks de focus op verzuimbeheer in de oude aanbesteding is het verzuim (substantieel) toegenomen, welke oorzaken liggen hier aan ten grondslag? Deze informatie hebben wij nodig om een goede inschatting te maken of het reduceren van verzuim binnen of buiten de invloedssfeer van inschrijver ligt en of het realistisch is dat dit verzuimpercentage de komende jaren wel/niet gereduceerd kan worden door maximale inspanningen vanuit inschrijver.	Mogelijke oorzaken voor het gestegen verzuim zijn reeds beschreven bij het antwoord op vraag 29 van deze Nota van Inlichtingen. Daarnaast geldt dat afgelopen jaren diverse inspanningen zijn verricht door deelnemer en opdrachtnemers gezamenlijk om verzuim te verlagen, die (nog) niet het volledige gewenste effect hebben gesorteerd.
184	Beschrijvend document	4.6.5	In de voorwaarden met betrekking tot de referentie is niets bepaald over het meerdere malen gebruiken van een referent tbv kerncompetentie e (minimaal 3 provincies). Klopt onze aanname dat als wij inschrijven op alle 3 de percelen dat wij maar 1 keer een referent hoeven aanbieden die voldoet aan de minimale eis van 3 provincies? Indien onze aanname niet klopt ontvangen wij graag een nadere uitleg hoe wij invulling moeten geven aan deze kerncompetentie in het geval een inschrijving op meerdere percelen.	Ja, dit is correct.
185	Beschrijvend document	4.6.3	U geeft aan "Administratief medewerker (juridisch)" zoals beschreven in het Functiegebouw Rijk als "Medewerker Verwerken en Behandelen", waarbij de opdrachtomvang over 3 jaar in totaal minimaal 21.000 daadwerkelijk gewerkte uren" U heeft 'juridisch' tussen haakjes gesteld. Klopt onze aanname dat de gevraagde 21.000 gewerkte uren per jaar betrekking moeten hebben op administratief juridisch medewerker en niet op administratief medewerker. Graag uw nadere toelichting.	Het betreft de functie administratief juridisch medewerker. Ter verduidelijking is deze aanpassing doorgevoerd in zowel het Beschrijvend document v. NvI 1 als Bijlage 3 Specificatie referentieopdracht v.NvI 1.
186	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	U geeft aan "Ook staat Deelnemer(s) voor een grote uitdaging aangezien de komende jaren ongeveer 12.000 medewerkers (leeftijdsgebonden) zullen uitstromen." In wens 1 geeft u aan "Deelnemer staat komende jaren voor een grote uitdaging, gezien de enorme krapte op de arbeidsmarkt en een grote leeftijdsgebonden uitstroom. Dit stelt de organisatie voor de uitdaging instroom van voldoende kwalitatief goede medewerkers te realiseren en ongewenste uitstroom te beperken, om zo de continuïteit van dienstverlening te blijven waarborgen. Dit raakt uiteraard ook de inhuur van Uitzendkrachten. Wij hebben hierover onderstaande vragen. a) Wens 1 gaat over het opdoen en borgen van kennis. Als achtergrondinformatie geeft u de informatie over de medewerkers die uitstromen vanwege leeftijdsgebonden uitstromen (wij nemen aan pensioen). Wat is de achterliggende gedachte van de achtergrondinformatie. Betekent dit dat wij ons in de beantwoording moeten richten op het vergaren en borgen van kennis specifiek op instroom en ongewenste uitstroom of wilt u een uitwerking hebben die ziet op het vergaren en borgen van kennis in algemene zin. b) Is het inzichtelijk op welke soort functies/afdelingen de 12.000 mensen gaan uitstromen en zo ja, kunt u deze met inschrijvers delen (op hoofdlijnen)? c) In hoeverre is er sprake van vergrijzing op functies die in het kader van deze aanbesteding (p1, p2 en p3) uitgevraagd gaan worden? d) Kunt u het verband tussen deze wensvraag en leeftijdsgebonden uitstroom in het kader van deze wensvraag iets meer toelichten, zodat wij zeker weten dat wij uw vraagstelling (en onderliggende behoeften) goed begrijpen.	De Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat uw vraag betrekking heeft op wens 1 in plaats van paragraaf 1.10.1. Er worden vier (4) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. a) De beschreven achtergrondinformatie heeft als doel u van voldoende relevante achtergrondinformatie te voorzien om de wensvraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden, namelijk een omgeving waarin naast krapte op de arbeidsmarkt ook 'binnen' de Belastingdienst krapte geldt, dit maakt dat medewerkers de overstap kunnen maken naar andere onderdelen van de Belastingdienst. Dit geeft meer beeld bij de moeilijkheid die wij ervaren voldoende gekwalificeerde medewerkers te krijgen en te houden. De vraagstelling betreft het vergaren en borgen van kennis in algemene zin, waarbij, zoals beschreven, uiteraard ook invulling gegeven dient te worden aan de beschreven doelstelling. b) Is het inzichtelijk op welke soort functies/afdelingen de 12.000 mensen gaan uitstromen en zo ja, kunt u deze met inschrijvers delen (op hoofdlijnen)? c) In hoeverre is er sprake van vergrijzing op functies die in het kader van deze aanbesteding (p1, p2 en p3) uitgevraagd gaan worden? d) Kunt u het verband tussen deze wensvraag en leeftijdsgebonden uitstroom in het kader van deze wensvraag iets meer toelichten, zodat wij zeker weten dat wij uw vraagstelling (en onderliggende behoeften) goed begrijpen. Zie ook antwoord op a; dit is binnen de vraagstelling niet aan de orde en dus irrelevant voor de uitwerking van wensvraag 1. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op wens 1 in plaats van paragraaf 1.10.1.

187	Bijlage A Programma van Eisen	2.6B	Bij Perceel 2 en 3 wordt bij reguliere aanvragen, van 1 tot en met 4 uitzendkrachten, een oplevertermijn van maximaal 3 Werkdagen na verzending van Offerteaanvraag gehanteerd. Inschrijver heeft hierover de volgende vragen: A) Waarom wordt hier bij deze percelen afgeweken van de termijn bij Perceel 1? B) Is deelnemer bereid om deze termijn voor alle reguliere aanvragen, met uitzondering van bulk aanvragen, naar 5 werkdagen te zetten?	Er worden twee (2) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Waarom wordt hier bij deze percelen afgeweken van de termijn bij Perceel 1? Er is onderscheid in de doorlooptijden gezien het karakter van de Offerteaanvragen waarbij kortere doorlooptijden benodigd zijn. B) Is deelnemer bereid om deze termijn voor alle reguliere aanvragen, met uitzondering van bulk aanvragen, naar 5 werkdagen te zetten? Zie hiervoor het antwoord op vraag 89 en 130 van deze Nota van Inlichtingen.
188	Bijlage A Programma van Eisen	3.8A	Kunt u de termijn genoemd in eis 3.8a verkorten naar 13 weken. Deze termijn is meer marktconform en voldoende om te bepalen of een uitzendkracht functioneert en de juiste houding en gedrag heeft.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 132 van deze Nota van Inlichtingen.
189	Bijlage A Programma van Eisen	5.3	Eis 5.3 heeft naar onze visie als doelstelling om de continuïteit van de dienstverlening van Deelnemer te waarborgen. Het biedt Deelnemer een recht om in het geval sprake is van een "vervanging", Opdrachtnemer te verplichten om conform hetgeen bepaalde in eis 5.3 een vervangende uitzendkracht te leveren. In de praktijk merken wij in een samenwerking bij een andere Deelnemer dat deze eis wordt uitgelegd als een recht van Opdrachtnemer om ingeval van uitstroom (om welke redenen dan ook) vanuit exclusiviteit een vervangende uitzendkracht te leveren. Dat wil zeggen dat de minicompentie zoals is vastgelegd in het beschrijvend document paragraaf 1.15.3 voor dergelijke aanvragen niet wordt toegepast en dat daardoor de geraamde waarde zoals bepaald is in paragraaf 1.9.5 beschrijvend document niet behaald kan worden. Graag uw bevestiging dat de regeling van eis 5.3 een recht voor Deelnemer in het leven roept en niet een verplichting is om "vervangingsaanvragen" uitsluitend bij de betreffende Opdrachtnemer uit te zetten (in plaats van minicompentie) en dat Opdrachtnemers geen enkele (exclusieve) rechten aan eis 5.3 kunnen ontfanen en dat eis 5.3 geen beperking is op de minicompentie zoals bepaald in 1.15.3. Indien u dit niet kunt bevestigen ontvangen wij graag een nadere toelichting over de precieze werking van eis 5.3.	Aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat eis 5.3 een recht voor Deelnemer in het leven roept. Dit recht komt dus niet de Opdrachtnemer toe, noch heeft deze enige vorm van exclusiviteit op grond van eis 5.3. Deelnemer beslist per vervangingsvraagstuk, dus van geval tot geval, of er opnieuw een Offerteaanvraag in minicompentie bij alle Opdrachtnemers wordt uitgezet OF dat zij de Opdrachtnemer die de te vervangen Uitzendkracht ter beschikking heeft gesteld, verzoekt een vervangende Uitzendkracht voor te stellen. Het gaat hier voor de goede orde om een tussentijdse, onvoorziene vervanging van een Uitzendkracht, bijvoorbeeld vanwege ziekte. Nadat een Nadere Overeenkomst de uiterste einddatum (inclusief eventuele verlengingsoptie(s)) heeft bereikt, dient een eventuele nieuwe inhuurbehoefte in de vorm van een Offerteaanvraag opnieuw in mini-compentie worden uitgezet. Er is dus geen sprake van een verplichting van Deelnemer om vervangingsvragen uitsluitend bij de betreffende Opdrachtnemer uit te zetten. Ook geldt eis 5.3 niet als een beperking op minicompentie.
190	Bijlage A Programma van Eisen	6.4	Opdrachtnemer accepteert dat de op basis van de huidige raamovereenkomst(en) met de huidige opdrachtnemer(s) gesloten nadere overeenkomsten (kunnen) worden gerespecteerd en van kracht (kunnen) blijven voor de hierin genoemde termijn. Wij hebben hierover de volgende vragen. A) De beschrijving " (kunnen)" staat tussen haakjes, dit kan opgevat worden dat de huidige leveranciers rechten aan deze eis kunnen ontfanen. Kunt u bevestigen dat eis 6.4 een recht voor Deelnemer in het leven roept en dat (huidige) inschrijvers hieraan geen rechten kunnen ontfanen? B) Kunt u aangeven in hoeverre u gebruik gaat maken van dit eenzijdig recht en met welke beperkingen? C) Gezien uw uitdagingen op ongewenste uitstroom bent u erbij gebaat dat de zittende uitzendkrachten zo snel mogelijk worden meegenomen met de aanpak van ongewenste uitstroom van de nieuwe leveranciers. Ons advies is dan ook om net zoals in 2021 (perceel 1) alle uitzendkrachten te migreren naar de nieuwe leveranciers ongeacht de contractvorm. In de oude aanbesteding zijn voldoende gronden opgenomen om hieraan vorm te geven.	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Ja, dat is correct. B) Nee, dat is op dit moment onbekend (zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 115). C) Aanbestedende dienst dankt u voor uw advies en neemt deze mee in de voorbereiding van de aankomende implementatiefase en mogelijke migratie.
191	Bijlage A Programma van Eisen	4.7	U omschrijft in deze eis uw uitgangspunt wat betreft de inhouse momenten van de leverancier per perceel. Kunt u aangeven hoe erop dit moment invulling wordt gegeven aan de inhouseconstructie (in p1 en p2)?	Gezien invulling per Perceel verschillend is, wordt er per Perceel antwoord gegeven op uw vraag: - Voor Perceel 1 KI&S is op dit moment een inhouseconstructie waarbij de opdrachtnemers 2 werkdagen (8 uur per dag) op kantoor aanwezig zijn en beschikking hebben over een kantoorruimte. Al dan niet wisselen de opdrachtnemers dit onderling af, afhankelijk van de Locatie. - Voor Perceel 2 Toeslagen is op dit moment geen inhouseconstructie van toepassing. - Voor Perceel 3 Cfd IHH is op dit moment een inhouseconstructie waarbij opdrachtnemer 5 werkdagen op kantoor aanwezig is. <u>Zie ook het antwoord op vragen 57, 80, 95, 96 en 120 van deze Nota van Inlichtingen.</u>
192	Bijlage A Programma van Eisen	10.9	U schrijft in deze eis net volgende: Bij beëindiging van de Nadere Overeenkomst wordt de mobiliteitskaart aan Deelnemer retour gezonden/gegeven of de app verwijderd. Indien de Uitzendkracht de mobiliteitskaart gebruikt na afloop van de Nadere Overeenkomst of zich anderszins niet houdt aan de van toepassing zijnde voorwaarden ten aanzien van het gebruik van de mobiliteitskaart, is het uitgangspunt is dat Deelnemer de hiermee gemoeide kosten terugvoert bij Opdrachtnemer. Inschrijver is van mening dat deelnemer(s), vanuit leiding en toezicht, verantwoordelijk is voor zowel uitgifte EN inname van dergelijke zaken. Opdrachtnemer heeft geen invloed op het innemen en/of blokkeren van de mobiliteitskaart, en kan daarmee niet verantwoordelijk zijn voor de daarmee gemoeide kosten. Bent u bereid deze tekst uit de eis te verwijderen?	Nee, daartoe is Aanbestedende dienst niet bereid. Zie s.v.p. de beantwoording van vraag 66 van deze Nota van Inlichtingen.

193	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.2	U geeft aan " Verspreid over zes vestigingen in het land levert de BelastingTelefoon telefonische informatievoorziening en interactie, aan burgers en bedrijven die het antwoord op hun vraag niet online kunnen vinden of die niet digi-vaardig zijn." Op pagina van dezelfde bijlage staan 7 locaties genoemd. Kunt over deze vermeende tegenstrijdigheid	Het betreft hier 6 belvestigingen, verspreid over Nederland. Daarnaast bevindt zich in Utrecht een Locatie met bedrijfsvoeringsfuncties, voor deze Locatie worden de medewerkers Webcare uitgevraagd. In totaal betreft het 7 Locaties.
194	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.3	U geeft aan " De kwaliteit van instroom staat onder druk en we hebben te maken met een grote uitstroom." Kunt u over de jaren 2020, 2021, 2022 en 2023 de (ongewenste) uitstroomcijfers delen zodat wij meer idee krijgen over hoe de uitstroom zich door de jaren heen ontwikkeld heeft? (indien u niet de beschikking heeft over alle gevraagde cijfers dan ontvangen wij wel graag de cijfers waarover u wel de beschikking heeft).	Voor de Belastingtelefoon geldt dat alle uitstroom ongewenst is in het eerste jaar. Alleen gegevens over de momenteel lopende raamovereenkomst worden gebruikt voor deze aanbesteding. Uitstroom in het eerste jaar: - 2022: 53% - 2023: 55% (gegevens tot en met oktober 2023).
195	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.4.1	U geeft aan " opleidingstraject van maximaal 16 weken," . Over dit onderwerp hebben we de volgende vragen: A) U spreekt over maximaal 16 weken. Wat is de gemiddelde doorlooptijd? B) Van welke factoren hangt de daadwerkelijke looptijd af? C) Kan het opleidingstraject ook met een parttime beschikbaarheid worden ingevuld?	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Het opleidingstraject is gemiddeld 16 weken. B) Dit is werkstroomafhankelijk en afhankelijk van de complexiteit van deze werkstroom. Zie hiervoor ook het antwoord op de vraag 26 van deze Nota van Inlichtingen. C) Op dit moment omvat het opleidingstraject een vaste urenomvang waarbij er in deze periode geen rekening gehouden kan worden met de parttime beschikbaarheid.
196	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.4.1	U geeft aan " Gedurende de klassikale begeleiding kan er geen verlof worden opgenomen." De opleiding bestaat ook uit individuele training en e-learning. In welke mate is er wel verlof mogelijk tijdens die specifieke onderdelen?	Tijdens de klassikale begeleiding is verlof niet mogelijk, mogelijkheden hiertoe gedurende de individuele training en e-learning zijn beperkt.
197	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.4.1	U geeft aan " Na de basismodule krijgt de Servicemedewerker een of meerdere opleidingsmodules gericht op een specifiek onderwerp, bijvoorbeeld Inkomstenbelasting, Toeslagen, Erf- en Schenkbelasting." We hebben hierover onderstaande vragen. a)Wat is de duur van de 'basismodule' en wat zijn de (gemiddelde) doorlooptijden van de specifieke opleidingsmodules? b) Op basis van welke criteria wordt bepaald welke specifieke opleidingsmodules de uitzendkracht dient te doorlopen en heeft de uitzendkracht daar ook een stem in (bijvoorbeeld aangeven van een voorkeur)? c) In welke mate zijn verlof mogelijkheden tijdens de specifieke opleidingsmodules?	Er worden drie (3) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Zie hiervoor het antwoord op vraag 195 van deze Nota van Inlichtingen. B) De Uitzendkracht doorloopt het vastgestelde opleidingstraject. De verschillende fiscale onderwerpen lopen hierbij logisch in elkaar over. C) Zie hiervoor het antwoord opvraag 196 van deze Nota van Inlichtingen.
198	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	1.7	U beschrijft hier 3 belangrijke KPI's, startgraad, opleidingsrendement na 6 maanden en opleidingsredement na 12 maanden. Wij willen graag een inschatting maken over de inspanningen die wij moeten maken om de door u gewenste doelstelling te bereiken, daarnaast willen wij inschatten in hoeverre de gestelde KPI's realistisch zijn binnen de huidige situatie. A) Kunt u aangeven per KPI wat de score was in 2023 en 2024? B) Wat zijn de belangrijkste redenen van uitstroom voordat de opleiding begint / is afgerond? C) Wat zijn de belangrijkste redenen van uitstroom voor 6 maanden? D) Wat zijn de belangrijkste redenen van uitstroom voor 12 maanden?	Er worden vier (4) vragen herleid, waar hieronder een reactie op volgt. A) Zie hiervoor het antwoord op vraag 59 en vraag 194 van deze Nota van Inlichtingen. B) De belangrijkste reden van uitstroom voordat de opleiding begint is het niet aanwezig zijn bij de opleiding. De reden voor afwezigheid is onbekend. C) & D) Zie hiervoor paragraaf 2.1 'Uitstroom' van Bijlage E1 'Deelnemer en inhuurbehoefte'.
199	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	2.1	U geeft aan " Daarnaast onderzoeken wij of andere wervingskanalen ons kunnen ondersteunen in het vervullen van onze wervingsbehoefte. In dat kader is er in 2024 een pilot gestart om als Belastingdienst zelf onze eigen Servicemedewerkers te werven. Dit gaat vooralsnog om kleine aantallen medewerkers;" Kunt u wat meer resultaten delen over deze pilot. Om wat voor aantallen gaat het en hoe scoort deze pilot zich bijvoorbeeld tov van de reguliere werving in startgraad, opleidingsrendement na 6 en 12 maanden?	Het betreft hier een pilot waarbij in 2024 twee groepen Servicemedewerkers geworven zijn. Startmoment van deze medewerkers is dusdanig kort geleden dat de gevraagde resultaten nog niet beschikbaar zijn.
200	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	Hoofdstuk 1 Functiebeschrijving	U geeft aan " De servicemedewerker maakt onderdeel uit van een team met andere servicemedewerkers. Het team wordt functioneel aangestuurd door een leidinggevende. De teamleider is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing."	De teams waar Servicemedewerkers onderdeel van zijn, bestaan gemiddeld uit 20 personen.
201	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	Hoofdstuk 1 Functiebeschrijving	U geeft aan " Naargelang medewerkers langer werkzaam zijn voor de BelastingTelefoon hebben zij vaak meerdere en inhoudelijk zwaardere skills verworven." Wanneer is het moment dat er extra skills verworven kunnen worden? Hoe ziet de tijdslijn en de	Dit is zowel afhankelijk van de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker als het aanbod op deze zwaardere skills die in een bepaald contactthema samen komen. In de meeste gevallen tussen een 6 maanden en een jaar.
202	Bijlage E1 Deelnemer en Inhuurbeding	Hoofdstuk 1 Functiebeschrijving	U geeft aan " Het bijdragen aan het realiseren van procesverbeteringen op basis van klantsignalen". Kunt u voorbeelden geven hiervan?	De servicemedewerkers staan in direct contact met de burger en bedrijven. Zij vormen de oren van de Belastingdienst. Door dit intensieve klantcontact is de servicemedewerker in staat om als één van de eersten onjuistheden of issues te signaleren naar de juiste afdeling. Dit kan gaan van een onduidelijkheid in een brief tot aan een eventuele storing in een klantportaal of op de website.

203	Bijlage B Programma van Wensen	2.1 Wens 1	U geeft aan in de doelstelling wens 1 " Deze kennis wordt vertaald in een bepaalde senioriteit in de opzet, uitvoering en bijsturing van de kwaliteit van de Diensten van Opdrachtnemer, op zowel centraal als lokaal organisatorisch niveau van Opdrachtnemer. "	Deelnemers willen graag samenwerken met een Opdrachtnemer die zich verdiept in de organisatie en kennis opdoet over de cultuur, doelstellingen en specifieke behoeften met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten. De wijze waarop en de mate waarmee Opdrachtnemer deze kennis gebruikt om de kwaliteit van de opzet, uitvoering en bijsturing van zijn Diensten te verbeteren toont een bepaalde mate van senioriteit aan.
204	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U geeft aan in de doelstelling van wens 2 " Deelnemer vindt het belangrijk dat haar Opdrachtnemer in staat is een effectief recruitmentplan voor (repeterende) inhuurbehoefte(n) op te stellen en de vacaturetekst(en) zowel aantrekkelijk, volledig als waarheidsgetrouw opstelt. Zodat de juiste doelgroepen worden bereikt en de (potentiële) kandidaat een zo realistisch mogelijk beeld krijgt van de functie, de Werkzaamheden en de organisatie. Op deze manier kunnen voldoende geschikte Uitzendkrachten geworven worden. U doelstelling op een waarheidsgetrouwe vacaturetekst staat enigzins op gespannen voet met uw andere doelstelling van een effectief recruitmentplan. Voorbeeld: soms is het nodig om een vacature te optimaliseren door andere terminologie (uit oogpunt van bijvoorbeeld SEO) te hanteren dan de Belastingdienst, fictief voorbeeld u vraagt een medewerker expeditie uit, vanuit SEO oogpunt zeggen wij het is beter om de term logistiek medewerker te gebruiken. U vindt medewerker expeditie meer waarheidsgetrouw wij kunnen wetenschappelijk onderbouwen dat de term logistiek medewerker effectiever is (meer geschikte kandidaten). Hoe gaat u de afweging maken binnen dit spanningsveld?	U kunt in de onderbouwing van de wensuitwerking uitleggen wat de vacaturetekst aantrekkelijk, waarheidsgetrouw en volledig maakt, waarbij ook de door u gehanteerde terminologie onderbouwd kan worden. De gehele door u beschreven uitwerking wordt vervolgens, zoals dat in de rapportwaardering van het Programma van Wensen is opgenomen, beoordeeld op onder andere uitvoerbaarheid en doeltreffendheid. Aanbestedende dienst is dan ook van mening dat de doelstelling "waarheidsgetrouwe vacaturetekst" niet op gespannen voet staat met de doelstelling van een effectief recruitmentplan. Beide kunnen namelijk bijdragen aan de uitvoerbaarheid en doeltreffendheid van uw uitwerking.
205	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Wij kunnen ons voorstellen dat Deelnemer ondertussen ook know how heeft verkregen met betrekking tot de subvragen van wensvraag 2 (best passende doelgroep, wervingskanaal, kansen en bedreigen etc.) al dan niet gevoed vanuit de huidige leveranciers. Inschrijver heeft binnen Nederland de beschikking over een unieke dataset en daardoor in staat om onze werving en de werving van onze klanten (niet zeldzaam concullega's uit de uitzendbranche) te optimaliseren. In de praktijk merken wij dat we soms met verrassende inzichten komen die regelrecht ingaan tegen de dogma's van de eigen recruitmentafdeling van Opdrachtgever en/of de inzichten die zij meegekregen hebben vanuit hun eigen leverancier. Hoe waarborgt u dat de beoordelingscommissie objectief en onbevooroordeeld kijkt naar nieuwe inzichten, ook als deze afwijken van de bestaande aannames en ervaringen binnen de (belastingdienst)organisatie?	Conform de beoordelingsmatrix is er ruimte voor verrassende of innovatieve elementen, die boven verwachting zijn en zeer doeltreffend bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. De beoordelingscommissie vormt daarbij een afvaardiging van verschillende functies en zijn materie-/ervaringsdeskundigen ter zake het onderwerp van de wens die zij beoordelen. De beoordelingscommissie beoordeelt vanzelfsprekend objectief, aan de hand van het beoordelingskader, zonder eventuele ervaringen uit het verleden en zonder eventuele vooringenomen meningen mee te laten wegen.
206	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U geeft aan " Zodat de juiste doelgroepen worden bereikt"	Het is aan u als Inschrijver om te bepalen wat voor u de juiste doelgroep betreft bij de te ontvangen fictieve offerteaanvraag.
207	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	Wat zijn in de ogen van de Beltel de juiste doelgroepen? Is daar iets over te delen, kijkend naar huidige wensspecificaties? U geeft aan " Wat de belangrijkste kenmerken, kansen en uitdagingen zijn die u identificeert in het vervullen van de fictieve offerteaanvraag;" Wat bedoelt u precies met kenmerken?	Dit zijn kenmerken die specifiek van toepassing zijn op de fictieve offerteaanvraag. Aangezien deze kenmerken afhankelijk zijn van de desbetreffende fictieve offerteaanvraag die aan u wordt voorgelegd kunnen deze kenmerken op dit moment niet nader gespecificeerd worden. Het is aan u als Inschrijver om te bepalen welke kenmerken wel of niet van belang zijn.
208	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U geeft aan " Specificeer welke (innovatieve) specifieke wervingskanalen, -middelen en oplossingen u gebruikt en hoe u rekening houdt met de lokale arbeidsmarkt om te voldoen aan de vereisten van de fictieve" Wordt in de proeve van bekwaamheid één (of meerdere) specifieke steden en of regio's genoemd waarop het plan geschreven dient te worden?	In de fictieve offerteaanvraag wordt aangegeven of het één (of meerdere) specifieke steden en/of regio's zijn. Deze informatie wordt niet op voorhand gedeeld. Achterliggende reden hiervan is dat de Aanbestedende dienst juist door middel van een beperkte voorbereidings- en uitwerkingstijd onderscheidend vermogen tussen inschrijvende partijen naar boven wilt halen.
209	Bijlage B Programma van Wensen	2.2 Wens 2	U geeft aan " Beschrijf welke kansen en uitdagingen u ziet en welke acties en middelen u inzet om aan periodiek repeterende inhuurbehoeften te kunnen voldoen." Kunt u het dikgedrukte onderdeel nader uitleggen/specificeren?	Een periodiek repeterende inhuurbehoefte is een gelijksoortig inhuurbehoefte die periodiek wordt uitgevraagd .
210	Bijlage B Programma van Wensen	2.3 Wens 3	U geeft aan " Bij de beoordeling van de wens 3 wordt acht geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij één of enkele van de Deelnemer en wordt geen acht geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij de Opdracht." Wij begrijpen het eerste gedeelte van deze volzin. Immers wensvraag 3 heeft alleen betrekking op de Deelnemers van perceel 1. Wij snappen alleen het gedeelte " wordt geen acht geslagen op de aansluiting van de opdracht". Dit kan opgevat worden dat de opdrachtbeschrijvingen zoals ondermeer voorgeschreven zijn in het beschrijvend document en het programma van eisen niet van toepassing zijn. Wij vermoeden dat u dit niet bedoelt maar wij weten niet goed hoe wij het laatste gedeelte van deze volzin moeten opvatten. Kunt u een nadere toelichting geven hierop?	Bedankt voor uw alertheid, dit is inderdaad een verschrijving. Bij de beoordeling van de wens 3 wordt acht geslagen bij de Opdracht voor de specifieke Deelnemer van het Perceel. Dit is ter verduidelijking in bijlage B 'Programma van Wensen versie v.Nv1 1' aangepast.
211	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K1	Artikel 9 & 10	U omschrijft in deze 2 artikelen 2 verschillende wijzen van factureren. Welke van de 2 is voor deze opdracht van toepassing?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 168 van deze Nota van Inlichtingen.
212	Bijlage J1 Inhuurproces, Perceel 1 K1	4. Selectie	In stap 4 Selectie van het reguliere proces staat dat de inhurend manager een verkennend selectiegesprek voert. Deze stap is niet opgenomen in het bulkaanvragen proces (pagina 3). Klopt onze aanname dat voor bulkgesprekken geen verkennend gesprek met de inhurend manager nodig is? Graag uw nadere uitleg.	Ja, deze aanname is correct. Uitzondering geldt wel voor specifieke Offerteaanvragen, zoals een aanvraag gericht op een specifieke doelgroep, bv. studenten. In de Offerteaanvraag wordt aangegeven indien een verkennend gesprek van toepassing is.
213	Bijlage J2 Inhuurproces, Perceel 2 Toeslagen	Artikel 2	Alle aanvragen en contact over de aanvragen verloopt via de inhuurdesk van O&P. In hoeverre is er direct contact mogelijk met de behoeftesteller/inhurende manager? Niet alleen tijdens het aanvraagproces, maar ook daarna? Denk hierbij aan contact over het functioneren van de uitzendkrachten?	Tijdens het inhuurproces is er alleen contact met de inhuurdesk. Gedurende de inhuurperiode van de Uitzendkracht is dit contact met name tussen behoeftesteller/inhurend manager/HR adviseur/contractmanager over o.a. zaken betreffende de tewerkgestelde Uitzendkracht.

214	Bijlage 5 Tariefstelling	Tabbladen 2A en 2B	Bij de toelichting van de reserveringen wordt aangegeven dat dit niet bedrijfsspecifieke kostprijs variabelen zijn en dat de percentages uit de ABU en/of NBBU cao dienen te worden overgenomen. In zowel de ABU als de NBBU cao worden reserveringspercentages genoemd in de cao artikelen voor de uitbetaling aan uitzendkrachten. Voor uitzenden (met uitzendbeding) worden deze percentages genoemd in de artikelen in de cao van de reservering zelf en in de bijlage 1 worden deze percentages nogmaals benoemd. Door het vastzetten van deze percentages (niet bedrijfsspecifieke kostprijs variabelen) ontstaan twee effecten waardoor onvoldoende kan worden gereserveerd voor de corresponderende kosten op de betreffende regel in de kostprijs. (1) De verlofopbouw voor detacheren geschiedt conform artikel 26 van de uitzend cao in tijd. Dit betekent dat zodra er verlof open staat en zich een loonstijging voordoet, de verlofrechten meer waard worden. De betreffende rechten zijn dan echter voor het voormalige loon opgebouwd, waardoor met de uit de cao over te nemen percentages in de kostprijs onvoldoende kan worden gereserveerd om deze kosten te dekken. (2) De voorziening voor een feestdag kan worden gemaakt op elke dag dat een uitzendkracht wordt betaald (derhalve ook tijdens verlof en verzuim). Wanneer in de kostprijs van netto werkbare dagen wordt uitgegaan zonder rekenschap te houden met ziekteverzuimdagen, dan voorziet een reservering voor feestdagen in de kostprijs onvoldoende voor het uit te betalen feitelijk loon (bij detacheren) op een feestdag waarop vanwege die feestdag niet kan worden gewerkt. Dit laat zich wellicht het best illustreren met een vereenvoudigd voorbeeld. In een week waarin 2 dagen wordt gewerkt, op twee dagen sprake is van verzuim en één een wettelijke feestdag is waarop niet wordt gewerkt is sprake van 2 netto werkbare dagen. Om voor de feestdag te voorzien dient de reservering in de kostprijs op de gewerkte dagen waar een factuur voor wordt gestuurd niet 1 staat tot 5 hoger te zijn, maar 3 staat tot 5 om tijdens een kwalificerende wettelijke feestdag het feitelijk loon te kunnen uitbetalen. Bij de netto werkbare dagen per jaar werkt dit in onze ogen niet anders. Dit brengt mee dat voor detacheren de reservering op basis van het vastzetten van deze percentages (niet bedrijfsspecifieke kostprijs variabelen) niet voldoende is voor de kosten indien sprake is van verzuim, opleiding of andere dagen waarop de uitzendkracht wel wordt betaald maar geen factuur wordt gestuurd. Ook eventuele loonstijgingen die in de marge doorwerken heffen dit effect niet op en als zodanig wordt op de marge ingeteerd, wat gedurende de looptijd ten koste kan gaan de bekostiging van het dienstverleningsniveau. Dit is in de ogen van de inschrijver onwenselijk. Het door de inschrijver onderbouwd kunnen aanpassen van de netto werkbare dagen, die als noemer in de breuk voor het bepalen van de percentages van de reserveringen kan worden gebruikt, kan dit euvel in de ogen van inschrijver wegnemen, waarmee een meer passende prijs kan worden bepaald. Hetzelfde geldt voor het kunnen aanpassen van het percentage van de reservering voor vakantiedagen in verband met het eerste punt. Bent u hiertoe bereid en zo niet waarom niet?	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. 1. Eventuele extra kosten voor dit risico dienen in blok 5 en/of de bureaumarge te worden verdisconteerd; 2. Een stijging van het bruto Uurloon betekent ook een stijging van de nominale bureaumarge; 3. De ABU/NBBU-cao voorziet, voor zover de Aanbestedende dienst bekend, niet in een standaard reservering of vast aantal extra werkbare dagen. Eerdere ervaring bij onder meer 'Detacheren in fase B en C' leert dat het aantal opgevoerde extra dagen per opdrachtnemer divers is. Dat komt het grondbeginsel 'gelijke behandeling' niet ten goede, plus het juiste aantal extra opgevoerde dagen is lastig te verifiëren; 4. Het nieuwe regeerakkoord voorziet in een nullijn voor rijksambtenaren vanaf 2026, waarmee het risico beperkter is geworden.
215	Bijlage 5 Tariefstelling	Tabbladen 2A en 2B	Ten aanzien van de WGA en Zw wordt aangegeven, dat wanneer Inschrijver geen eigenrisicodragers voor één of beide Whk premies is, de desbetreffende Whk-premies dan via inzage in de juiste beschikking van de Belastingdienst worden geverifieerd. Kunt u bevestigen dat wanneer Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst of een verlenging daarvan van eigenrisicodragerschap terugkeert naar publieke verzekering, eventuele staartlasten die vanwege instroom gedurende het werk voor de Deelnemers kunnen worden	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. Dit betreft een specifieke keuze van de Opdrachtnemer en het voert naar onze mening te ver om daarbij met dergelijke staartlasten of andere additionele kosten rekening te houden.
216	Bijlage 5 Tariefstelling	Tabblad 2a en 2b	U geeft aan " <i>Bedrijfsentiteit(en) die deze dienstverlening in de hoedanigheid van juridisch werkgever gaat/gaan uitvoeren: (zo nodig verificatie van deze bedrijfsentiteit(en) door Categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid (CM UZKA), bijvoorbeeld via relevante beschikkingen van de Belastingdienst ingeval van niet-ERD)</i> " Inschrijver wil voor specifiek de verloning van uitzendkrachten een andere BV inzetten. Dit betekent dat de werkbriefjes en de facturen vanuit die BV verstuurd worden. Voor de inschrijving betekent dat wij in bijlage 1 en de UEA aangeven dat wij gebruik maken van een onderaannemer ten behoeve van de verloning. En op het prijzenblad geven wij de naam van de BV op die als onderaannemer wordt ingezet. Gaat u akkoord met deze opzet? Indien dit niet akkoord is hoe moeten wij dan die inschrijving vorm geven?	Aanbestedende dienst acht het niet opportuun op voorhand haar akkoord te geven op interne keuzes inzake de indeling in juridische bedrijfsentiteiten van Inschrijver/vragensteller, dan wel Inschrijver/vragensteller te adviseren over hoe zij een en ander vorm zou moeten geven. Wel wijst zij in deze context op het risico van (backoffice)payroll. Een vorm van (backoffice)payroll leidt tijdens de beoordeling van een Inschrijving tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure, omdat (backoffice)payrollconstructies binnen de sector Rijk niet zijn toegestaan. Zie hiertoe onder meer ook het 'Beleidskader inzet flexibele arbeid binnen sector Rijk' (Staatscourant 2022 nr. 5255 d.d. 23 februari 2022).